Commission de protection de la langue française

Rapport d'activité 1984-1985

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
la Commission de protection de la langue française

Cette édition a été produite par
la Direction générale
des publications gouvernementales

Dépôt légal — 4e trimestre 1985
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 2-551-09289-2
ISBN: 0825-3714

© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice 1984-1985.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française,

Gérald Godin

Québec, septembre 1985

Monsieur Gérald Godin
Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour la période du 1er avril 1984 au 31 mars 1985.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

Gaston Cholette

Montréal, septembre 1985

Table des matières

Première partie

Rapport moral du Président de la Commission de protection de la langue française

Introduction 9

Les moyens de pression mis en place par la Charte de la langue française 10

La protection des droits des consommateurs et des travailleurs à la lumière des articles de portée générale sur les droits linguistiques fondamentaux 11

La protection des droits des consommateurs à la lumière d'articles particuliers de la Charte 13

Les services fournis par l'Administration et par les organismes parapublics 13

Les textes et documents de l'Administration 13

Les organismes et services reconnus 13

Les membres des ordres professionnels 16

Les produits 19

Les jouets et les jeux 21

Le monde de l'électronique et en particulier de l'informatique 21

Les contrats d'adhésion et les contrats où figurent des clauses-types imprimées, tout spécialement les baux 27

Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances 28

La protection des droits des travailleurs à la lumière d'articles particuliers de la Charte 28

Les communications internes et les communications d'ordre pédagogique dans les établissements reconnus 29

Les communications écrites adressées par l'employeur à son personnel 30

Le jugement de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam 30

Les conséquences de ce jugement 31

Conclusion 31

Annexes 33

Deuxième partie

La Commission de protection de la langue française

La mission 41

Le mode de fonctionnement 41

La structure 41

La Direction des enquêtes 42

Les demandes d'enquête 42

Les dossiers d'enquête 42

La répartition des dossiers par article 43

La répartition géographique des dossiers d'enquête 44

Les dossiers de l'Administration 44

La fermeture des dossiers 45

Les enquêtes sectorielles 45

Les modèles réduits 45

La micro-informatique 45

La coopération avec la France 46

La qualité du français 46

La Direction de l'inspection 46

Les dossiers ponctuels 47

Les dossiers sectoriels 47

Les dossiers sur l'affichage public 47

Le Service juridique 47

Les statistiques juridiques pour la période du 1er avril 1984 au 31 mars 1985 47

Le Service des communications 48

Les renseignements au public 48

L'information de presse 48

L'édition 48

La rétroinformation 48

Les autres activités 49

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 49

La Loi sur les archives 49

Les relations avec les citoyens 49

La consolidation de la francisation 49

Le Service de l'administration 50

L'effectif au 31 mars 1985 50

État des dépenses pour 1984-1985 51

Conclusion 51

Première partie

Rapport moral du Président de la Commission de protection de la langue française

Les droits linguistiques fondamentaux: réalité ou mythe

Introduction

Dans mon rapport moral annuel de l'an dernier, j'ai traité longuement la question de la protection des travailleurs non syndiqués dans les entreprises qui n'ont pas de programme de francisation. Je profitais de cette occasion pour faire voir les difficultés d'application des articles 45, 46 et 47 de la Charte de la langue française et pour démontrer que ceux-ci, en réalité, n'apportaient qu'une protection à peine plus que symbolique aux travailleurs. Je signalais que la loi comportait beaucoup d'autres difficultés d'application et qu'il était impossible, dans le régime juridique actuel, de faire respecter par voie judiciaire certains droits linguistiques fondamentaux: ce sera en partie l'objet du présent document.

Il faut faire ressortir un autre aspect de la question: la portée des articles 2 et 4 du chapitre II de la Charte de la langue française, **Les droits linguistiques fondamentaux**, a été considérablement réduite par la Loi modifiant la Charte de la langue française, sanctionnée le 22 décembre 1983, en dépit du fait que la teneur même de ces articles n'a pas été touchée. Le présent rapport portera donc à la fois sur des difficultés d'application de la loi et sur les restrictions que la Loi modifiant la Charte de la langue française a apportées à certains droits linguistiques fondamentaux touchant les consommateurs et les travailleurs, droits auxquels la croyance populaire conférait un caractère presque absolu.

S'agissant des difficultés d'application de la loi, la présente étude ne fait pas état, bien entendu, de toutes celles auxquelles la Commission de protection de la langue française — comme beaucoup d'autres organismes administratifs — est confrontée dans sa gestion ou son action quotidienne, mais porte uniquement sur la difficulté ou même l'impossibilité, selon les cas, de faire sanctionner par les tribunaux certains types de violation de la loi en raison de la nature même de la Charte de la langue française et du contexte politico-judiciaire dans lequel elle se situe. Dans cet examen de certains aspects de la situation linguistique québécoise, je tiens à préciser que je m'en tiendrai strictement au champ d'action que la législation a assigné à la Commission de protection de la langue française, sans empiéter sur le terrain des autres organismes qui ont été institués pour appliquer la Charte de la langue française, c'est-à-dire l'Office de la langue française et la Commission de toponymie, et sans toucher à la langue d'enseignement, compte tenu des pouvoirs attribués au ministre de l'Éducation dans ce domaine.

Il ne faut donc pas tirer de la présente étude des conclusions qui délorderaient le cadre ainsi tracé. Il ne faudrait surtout pas voir dans ce texte un jugement global sur la Charte de la langue française et ses effets, car ce serait compter sans la force d'entraînement que cette loi a eue aussi bien au Québec qu'à l'extérieur, et ce serait faire fi des résultats obtenus dans les champs d'application de la loi confiés à d'autres organismes qu'à la Commission de protection de la langue française. Comme je le signalais dans mon rapport annuel pour l'exercice financier 1983-1984, il ne serait pas opportun non plus de minimiser les succès obtenus par la Commission lorsqu'elle utilise des moyens extra-judiciaires car elle cherche avant tout, non pas à punir qui que ce soit, mais à faire corriger les situations dérogatoires.

Il n'est pas inutile de rappeler, à ce sujet, que depuis l'adoption de la Charte de la langue française, sur un total de 17 883 dossiers ouverts jusqu'à la fin de l'exercice financier 1984-1985 seulement 160 ont été transmis au procureur général pour que celui-ci intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées. Encore faut-il ajouter que plus de la moitié des dossiers transmis au procureur général l'ont été au cours de la dernière année, à cause de la nouvelle situation dans le domaine de l'affichage public depuis le jugement Boudreault.

Dans mon rapport moral pour la période allant du début d'avril 1982 à la fin de mars 1983, j'avais rangé en trois catégories les principaux champs d'action de la Commission: la protection des droits des consommateurs, la protection des droits des travailleurs, la francisation de l'affichage public et des raisons sociales. Je reprends ces grandes divisions pour les fins du présent document mais en laissant tomber la dernière, car je préfère m'en tenir aux articles qui ont une relation intime avec la notion de droits linguistiques fondamentaux ou à ceux, dans cette catégorie, dont la portée a été atténuée par la Loi modifiant la Charte de la langue française.

S'agissant de la protection des travailleurs, ce rapport ne portera que sur les articles 26, 28 et 41, car il n'y a pas lieu de revenir sur les articles 45, 46 et 47 auxquels j'ai consacré mon dernier rapport moral. Le présent document est donc consacré presque exclusivement au dispositif mis en place par la Charte de la langue française en vue de la protection des consommateurs et des travailleurs.

L'examen que l'on va faire de certains articles de la Charte a été réalisé à partir de cas particuliers, mais les conclusions qui en découlent s'appliquent à d'autres situations de même nature. Par exemple, les conséquences du jugement dans l'affaire Sutton, dans laquelle un médecin était impliqué au sujet de l'article 30, vaut pour tous les membres de n'importe quel ordre professionnel. Il en est ainsi dans le cas de l'article 55 qui vise les contrats d'adhésion et les contrats où figurent des clauses-types imprimées: même si l'étude de cet article est faite à partir des baux, il n'en reste pas moins que certaines conclusions s'appliquent à tous les contrats d'adhésion et à tous les contrats où figurent des clauses-types imprimées.

Les moyens de pression mis en place par la Charte de la langue française

Avant d'entrer dans l'analyse des articles de portée générale sur les droits linguistiques fondamentaux et des articles particuliers qui ont trait à la protection des consommateurs et des travailleurs, il convient d'abord d'examiner le caractère particulier de la Charte de la langue française dans l'ensemble de la législation québécoise et de situer les uns par rapport aux autres les grands moyens mis en place par le législateur pour atteindre ses objectifs, ce qui fera ressortir la polyvalence de la dynamique de la politique linguistique québécoise. Si on ne faisait pas cela, on comprendrait mal certains éléments essentiels de l'économie générale de la Charte de la langue française et on saisirait mal la pertinence de l'évaluation de la solidité « judiciaire » de certains droits linguistiques fondamentaux, ce qui est précisément l'objet de la présente étude.

Il est bon de rappeler la violence qu'avait suscitée, dans la décennie soixante, l'absence de lois dans le domaine linguistique. Ce vide législatif laissait subsister l'infériorisation chronique de la langue française et des francophones dans la société québécoise. Il faut se souvenir aussi des hésitations, pour ne pas dire des tergiversations, des autorités politiques dans ce domaine où les passions se déchaînent facilement. On a longtemps souhaité, dans les sphères gouvernementales, que les choses s'arrangent d'elles-mêmes et que la persuasion, l'incitation suffisent à apporter des améliorations substantielles. On espérait ainsi pouvoir éviter la coercition, c'est-à-dire la mise en place de règles législatives dont la violation serait sanctionnée par les tribunaux ou par d'autres moyens efficaces.

Lorsque le gouvernement libéral, dirigé par Robert Bourassa, fit adopter en 1974 la Loi sur la langue officielle (Loi 22), il introduisit des formes de coercition contre les récalcitrants éventuels. L'un des moyens de coercition était de nature économique; il s'inspirait de l'expérience américaine en matière de programmes d'égalité en emploi destinés à favoriser la progression des Noirs dans les entreprises aux États-Unis. En principe, une entreprise québécoise qui n'adoptait pas un programme de francisation se voyait privée de l'octroi de certains avantages économiques, en particulier des contrats gouvernementaux. Le législateur avait aussi institué un régime d'amendes pour sanctionner les infractions aux règles de l'étiquetage des produits. Il avait enfin prévu que l'on pouvait, comme sanction civile, faire enlever des enseignes et des affiches non conformes à la loi aux dépens du contrevenant. Au bout du compte, aucune sanction ne fut appliquée.

En faisant adopter la Charte de la langue française, le gouvernement dirigé par René Lévesque a cherché à mettre en branle un processus de changement radical de la situation linguistique au Québec. En donnant à cette loi une forme solennelle et en la désignant par le nom de Charte, il voulait provoquer un choc psychologique profond et faire oeuvre pédagogique, en souhaitant que les perceptions que la population se ferait au sujet de cette loi entraîneraient d'importants changements d'attitude et des comportements plus salutaires. On peut dire que, de ce point de vue, la Charte de la langue française a obtenu un succès phénoménal. La population a pensé que la loi instituait un régime général d'unilinguisme français et que le bilinguisme y devenait une exception; elle a cru aussi que ses droits linguistiques fondamentaux étaient protégés par des garanties à toute épreuve.

La Charte de la langue française est une loi pénale. On sait que le droit pénal, au Québec et au Canada comme d'ailleurs dans tous les pays anglo-saxons, est essentiellement d'inspiration et de tradition britanniques. Les tribunaux d'ici interprètent systématiquement les lois pénales selon l'esprit britannique. La Charte de la langue française a cependant été rédigée dans un style législatif à la française. C'est ce qui explique en partie certaines difficultés qui seront mises au jour dans le présent bilan.

Il fallait bien, puisqu'il s'agissait d'une loi et non pas d'une carte de souhaits, que le législateur mette en place des mécanismes et des moyens de pression pour que les obligations qu'il imposait soient respectées. Puisque la loi couvrait en principe la totalité des secteurs de la vie sociale, où les

situations varient considérablement, il fallait moduler les pressions en tenant compte de la diversité des obligations et de leurs conditions de réalisation.

Il serait trop long de faire un examen exhaustif et détaillé des formes d'intervention des organismes chargés de l'application de cette loi et du degré de pression qu'elles comportent. Je me contenterai donc de faire état, à cet égard, de la francisation des entreprises et du rôle confié à cet effet à l'Office de la langue française, en regard de la correction des situations dérogatoires dont la responsabilité incombe à la Commission de protection de la langue française. Cet exercice a pour but de faire ressortir l'importance qu'il y a de consolider la loi dans les domaines, peu nombreux en définitive, où le législateur a estimé qu'il fallait dépasser le stade de la persuasion et imposer sa volonté, le cas échéant, par des sanctions judiciaires.

Ainsi, on trouve dans la Charte de la langue française deux catégories d'articles, les uns dits exécutoires, les autres dits négociables, selon le jargon des fonctionnaires des organismes qui appliquent la loi. Les articles exécutoires sont ceux dont la violation, en principe, donne lieu à l'intervention de la Commission de protection de la langue française et peut, le cas échéant, être sanctionnée par une amende imposée par les tribunaux. Ces articles sont en somme du « prêt-à-porter » dont l'application, en principe, est impérieuse et ne fait pas l'objet de négociations, sauf en ce qui concerne l'octroi de certains délais aux présumés contrevenants. Les articles négociables sont ceux qui font l'objet d'une concertation entre l'Office de la langue française et une entreprise, le résultat de cette négociation étant un programme de francisation « sur mesure », qui tient compte de l'état particulier de chaque entreprise.

L'échec de la négociation entre l'Office et une entreprise peut théoriquement dégénérer en infraction, sanctionnée par une amende, mais l'Office n'a jamais, jusqu'à maintenant, cessé de négocier. Dans cette éventualité, la sanction prévue par le législateur ne servirait pas à punir une entreprise à cause d'une déficience sur un point particulier, mais en raison de l'ensemble de son comportement dans le domaine linguistique.

En établissant ces deux catégories de règles, le législateur a voulu, d'une part, reconnaître la diversité des situations dans le monde des entreprises et, d'autre part, imposer uniformément d'autres obligations qui en principe ne sont pas sujettes à discussion. Dans le premier cas, on évolue, à toutes fins utiles, dans le monde de l'incitation; dans le deuxième, on se situe carrément dans le domaine de la contrainte judiciaire.

Cette distinction établie dans la Charte explique en gros la différence fondamentale de vocation, de mission et de style entre la Commission de protection de la langue française et l'Office de la langue française; elle est le principal fondement des deux systèmes d'intervention mis en place par le législateur pour assurer la bonne marche du processus général de francisation du Québec.

Les infractions dont s'occupe la Commission doivent normalement, lorsque les contrevenants refusent obstinément de se conformer à la loi, aboutir devant les tribunaux et être sanctionnées par des amendes. Autrement, le législateur serait bafoué, il aurait écrit pour ne rien dire ou plutôt il aurait écrit pour exprimer des souhaits, non pour imposer sa volonté. Or l'une des caractéristiques essentielles d'une loi, surtout si elle est d'ordre public, c'est précisément d'imposer des règles dont la violation est sanctionnée par les tribunaux.

La protection des droits des consommateurs et des travailleurs à la lumière des articles de portée générale sur les droits linguistiques fondamentaux

La proclamation, au début de la Charte de la langue française, de certains droits linguistiques fondamentaux a joué un rôle capital lors du long débat public qui a entouré la présentation du projet de loi 101. Elle a eu une influence énorme au sein de la population, qui a jusqu'à maintenant considéré ces droits comme intangibles.

Voici le texte de ces articles qui forment le chapitre II de la Charte intitulé: « Les droits linguistiques fondamentaux. »

Article 2: « Toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec. »

Article 3: « En assemblée délibérante, toute personne a le droit de s'exprimer en français. »

Article 4: « Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français. »

Article 5: « Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. »

Article 6: « Toute personne admissible à l'enseignement au Québec a droit de recevoir cet enseignement en français. »

Seuls les articles 2, 4 et 5, qui portent sur les droits linguistiques des travailleurs et des consommateurs, seront traités ici.

Pour la Commission de protection de la langue française, les articles sur les droits linguistiques fondamentaux sont d'ordre public aussi longtemps que les tribunaux ne se seront pas prononcés définitivement dans le sens contraire. Une personne ne peut donc pas renoncer à ces droits, sauf dans la mesure expressément prévue, le cas échéant, dans une autre disposition législative. Une disposition législative d'ordre public est une norme impérative ou prohibitive édictée dans l'intérêt suprême de la société ou de la nation, à laquelle on ne peut déroger d'aucune façon impunément. Un contrat qui va à l'encontre d'une disposition d'ordre public est en principe frappé de nullité. Ce sont les pouvoirs publics qui assument normalement la responsabilité de faire respecter eux-mêmes une loi d'ordre public. Le ministère de la Justice a déjà écrit à la Commission de protection de la langue française dans l'affaire St. Mary, que la Charte de la langue française était une loi d'ordre public (voir page 30). Cette lettre est datée du 20 décembre 1983.

Compte tenu de ce qui précède, le consommateur francophone de biens ou de services devrait donc jouir d'une protection à toute épreuve au point de vue linguistique, une fois qu'il a lui-même fait les premiers pas en se comportant comme francophone et qu'il saisit les pouvoirs publics pour que ceux-ci, à leur tour, fassent leur devoir en prenant le relais pour redresser la situation. C'est là d'ailleurs ce que tout le monde a cru lors de l'adoption de la Charte de la langue française. Cette croyance est encore générale. Or la réalité est toute autre.

La première difficulté est apparue lorsque des représentants du ministère de la Justice informaient des fonctionnaires de la Commission de protection de la langue française que les articles du chapitre II sur les droits linguistiques fondamentaux n'étaient que des articles déclaratoires, et qu'à ce titre ils n'étaient ni générateurs de contravention, ni créateurs d'infraction. Selon cette théorie, le fait de ne pas respecter l'un ou l'autre de ces articles fondamentaux ne peut pas être interprété comme une violation de la loi et être sanctionné par les tribunaux, car seule la violation d'un article imposant une obligation spécifique ou comportant une interdiction spécifique peut donner lieu à une poursuite devant les tribunaux.

Or il n'y a pas, dans la Charte de la langue française, suffisamment d'articles spécifiques pour obliger ceux qui offrent des biens ou des services à informer et à servir le consommateur en français lorsque celui-ci est, soit un francophone, soit un non-francophone qui désire être traité en français. Rien dans la loi ne prévoit, par exemple, que le personnel d'un établissement commercial doit, sous peine de contravention, servir un client en français. Une personne qui va dans un restaurant et qui ne réussit pas à se faire servir en français ne peut pas compter sur une sanction judiciaire contre qui que ce soit, car rien dans la loi n'oblige expressément la direction d'un restaurant ou les personnes qui sont en relation avec les clients à rendre effectivement leurs services en français.

Après de nombreuses discussions entre des représentants de la Commission de protection de la langue française et d'autres du ministère de la Justice, celui-ci a indiqué qu'il accepterait, le cas échéant, d'intenter une poursuite si la Commission lui transmettait un dossier dans lequel il serait établi hors de tout doute qu'un client ayant demandé d'être servi en français n'a pas été effectivement servi dans cette langue. Il est donc possible que des poursuites soient intentées prochainement contre des restaurants, mais les résultats de telles opérations semblent fort aléatoires.

Dans le contexte politico-judiciaire canadien, où, comme on l'a déjà vu, le droit pénal (fédéral et provincial) est d'inspiration britannique, où la nouvelle Charte canadienne des droits et libertés vise à assurer la plus grande liberté possible dans beaucoup de domaines, les tribunaux interprètent les lois pénales, et en particulier la Charte de la langue française, qui cherche à assurer la priorité du français, de façon restrictive. Pour qu'un tribunal décide qu'il y a infraction, il faut que l'article établisse clairement et explicitement le sujet et l'objet de cette infraction.

Or, les articles sur les droits linguistiques fondamentaux, s'ils identifient bien les titulaires de ces droits, sont interprétés en fonction des autres articles de la Charte de la langue française auxquels ils sont reliés dans la mesure où les personnes sujettes à des obligations ou à des interdictions spécifiques sont bien désignées.

On verra au fur et à mesure de l'examen des articles visés, à quelles difficultés d'application judiciaire cette conjoncture aboutit.

Théoriquement, on ne peut pas conclure de ce qui précède que la Charte de la langue française ne contient rien sur l'attitude des entreprises à l'égard de la clientèle; la seule conclusion valable à en tirer c'est qu'il n'y a pas beaucoup d'articles exécutoires sur ce point. Dans l'article 141, là où se trouve l'énumération des matières qui font l'objet d'un programme de francisation, il y a un paragraphe qui mentionne l'utilisation du français dans les communications avec la clientèle, les fournisseurs et le public. Les engagements que peut prendre une entreprise à ce sujet dans le cadre d'un programme de francisation approuvé par l'Office de la langue française, n'ont pas cependant la force contraignante d'une disposition législative exécutoire. Le défaut

d'une entreprise de respecter pareil engagement ne serait pas assimilable à une violation de la loi et ne justifierait pas, par conséquent, l'intervention de la Commission de protection de la langue française. Dans pareille éventualité, il y a en principe une sanction qui est prévue dans la Charte, c'est la suspension ou l'annulation possible du certificat de francisation par l'Office de la langue française, ce qui, le cas échéant, mettrait l'entreprise en contravention et l'exposerait à des amendes très importantes. Dans la pratique, cependant, il est impensable que l'Office de la langue française prenne une telle décision, à moins qu'il soit en présence d'une entreprise systématiquement et obstinément délinquante à tous égards depuis un grand nombre d'années.

La protection des droits des consommateurs à la lumière d'articles particuliers de la Charte

Plusieurs articles de la Charte de la langue française visent la protection du consommateur. Il y a d'abord, comme on l'a déjà vu, les articles 2 et 5 qui sont de portée générale. Il y a ensuite plusieurs articles particuliers dans les chapitres suivants:

La langue d'enseignement (IV), La langue des organismes parapublics (V), La langue du commerce et des affaires (VII).

Les services fournis par l'Administration et par les organismes parapublics (articles 15, 20, 23, 30, 30.1)

Voici d'abord les articles touchant les consommateurs que l'on retrouve dans le chapitre sur la langue de l'Administration.

Article 15: « L'Administration rédige et publie dans la langue officielle ses textes et documents.

Le présent article ne s'applique pas aux relations avec l'extérieur du Québec, à la publicité et aux communiqués véhiculés par des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français ni à la correspondance de l'Administration avec les personnes physiques lorsque celles-ci s'adressent à elle dans une langue autre que le français. »

Article 20: « Pour être nommé, muté ou promu à une fonction dans l'Administration, il faut avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à cette fonction.

Pour l'application de l'alinéa précédent, chaque organisme de l'Administration établit les critères et modalités de vérification, soumis à l'approbation de l'Office de la langue française. À défaut de quoi, l'Office peut les établir lui-même. Si l'Office estime insatisfaisants les critères et modalités, il peut soit demander à l'organisme concerné de les modifier, soit les établir lui-même.

Le présent article est sans effet dans les organismes et les services reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113 qui appliquent les mesures approuvées par l'Office suivant le troisième alinéa de l'article 23. »

Article 23: « Les organismes et services reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113 doivent assurer que leurs services au public sont disponibles dans la langue officielle.

Ils doivent rédiger dans la langue officielle les avis, communications et imprimés destinés au public.

Ils doivent élaborer les mesures nécessaires pour que leurs services au public soient disponibles dans la langue officielle ainsi que des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle aux fins de l'application du présent article. Ces mesures, critères et modalités sont soumis à l'approbation de l'Office. »

Les textes et documents de l'Administration (article 15)

Jusqu'à maintenant, l'application de cet article n'a pas posé de problème trop difficile. La Commission de protection de la langue française s'est demandé, à une certaine époque, si un procès-verbal de contravention à un règlement municipal de circulation était une pièce de procédure et si, à ce titre, il était régi par l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867 qui permet l'utilisation, soit du français, soit de l'anglais.

La Commission est arrivée à la conclusion que c'est l'article 15 de la Charte de la langue française qui s'applique aux contraventions relatives à un règlement municipal de circulation, car il s'agit de documents émanant de services régis par les organismes municipaux et non de pièces émanant des tribunaux.

La plupart des autres plaintes relatives à l'article 15 sont faites par des citoyens qui reçoivent des communications informatisées en anglais. Il s'agit presque toujours d'erreurs techniques qui sont vite corrigées.

Les organismes et services reconnus (articles 20 et 23)

Pour les fins du présent document, les articles 20 et 23 peuvent être examinés ensemble. Le troisième alinéa de l'article 20 et le troisième alinéa de l'article 23 ont été ajoutés à la Charte de la langue française par la Loi modifiant la Charte de la langue française, en décembre 1983.

Ce qui est écrit dans le présent rapport au sujet des articles 20 et 23 découle très largement du débat public qui a suivi l'enquête au sujet du Centre hospitalier de St. Mary. Il ne s'agit pas de reprendre ici cette affaire elle-même. La Commission de protection de la langue française ne peut pas se permettre cependant de faire l'économie d'un examen serré du débat public qui a suivi, dans la mesure où il a tourné autour des effets de la Charte de la langue française sur les institutions et les établissements de la communauté anglaise, tout spécialement les hôpitaux anglais.

Les réflexions qui suivent devraient s'appliquer en principe aux organismes et services visés par l'article 23 dans la mesure où ils dispensent des services soit à des francophones, soit à des non-francophones qui désirent être servis en français, mais elles ont été conçues à la lumière de l'expérience de la Commission de protection de la langue française dans le domaine hospitalier et portent essentiellement sur les hôpitaux. C'est d'ailleurs autour des hôpitaux anglais que le débat public dont j'ai parlé plus haut a tourné et c'est dans ce cadre que s'insère l'étude qui va suivre des articles 20 et 23 de la Charte.

Dans sa décision sur le Centre hospitalier de St. Mary, la Commission de protection de la langue française avait estimé que l'expression « doivent assurer que leurs services sont disponibles dans la langue officielle », dans le premier alinéa de l'article 23, voulait dire que l'hôpital devait rendre ses services disponibles en français en tout temps et à toute personne ayant un titre à les recevoir. Pour la Commission, ce titre existait, pour un francophone, du seul fait qu'il s'identifiait ou se faisait connaître comme tel, et, pour un allophone, du seul fait qu'il exprimait le désir d'être servi en français.

Cette interprétation de la Commission a provoqué une levée de boucliers dans certains milieux. S'il faut faire cela, y disait-on, il n'y aura plus d'hôpitaux anglais au Québec, car tout le monde qui y travaille devra savoir le français; en d'autres termes, les établissements reconnus comme offrant leurs services à une majorité de langue autre que française ne seraient plus en mesure d'embaucher des anglophones ou des allophones ne connaissant pas le français.

Selon les tenants de cette thèse, on ne devrait pas exiger de chaque individu en contact avec les clients qu'il sache le français, mais on devrait plutôt faire porter sur l'établissement lui-même l'obligation de rendre ses services disponibles en français. Le bilinguisme individuel universel était qualifié de « wall-to-wall bilingualism » et le bilinguisme de l'établissement, de « institutional bilingualism ».

Examinons de plus près cette notion de bilinguisme de l'établissement telle qu'elle a été plus ou moins définie par ses tenants. Il s'agit d'une notion selon laquelle un établissement public reconnu devrait avoir une certaine aptitude à rendre des services en français. À la rigueur, en théorie du moins, il suffirait qu'un établissement dont presque tout le personnel serait anglophone et unilingue ou allophone ne connaissant pas le français compte dans ses rangs un seul francophone pour déclarer qu'il remplit ses obligations découlant de la théorie du bilinguisme de l'établissement. Je ne veux pas laisser entendre qu'une telle situation existe réellement, mais je signale que si elle existait effectivement elle ne serait pas contraire à l'obligation vaporeuse que comporte la théorie de l'« institutional bilingualism ».

Le seul fait qu'une telle notion puisse conduire théoriquement à de tels abus suffit à justifier la méfiance. Même si certains organismes ont un statut linguistique spécial du fait qu'ils desservent une clientèle majoritairement d'une autre langue que française, ils doivent assurer à la portion francophone de cette clientèle des services en français. Le droit du francophone de vivre en français au Québec ne doit pas être bafoué du seul fait qu'il choisit d'habiter dans une ville plutôt que dans une autre, ni du fait qu'il choisit de se faire traiter par un médecin attaché à un hôpital plutôt qu'à un autre.

Il faut toutefois établir ici une distinction entre un service que réclame un citoyen auprès de sa municipalité d'un service que reçoit une personne malade en milieu hospitalier. Dans le premier cas, les inconvénients sont habituellement moins graves si le client n'est pas servi immédiatement en français, mais il reste que le problème de la dignité doit primer. Le deuxième cas est plus sérieux, dans la mesure où le service alors dispensé est continu et ordinairement rendu verbalement. Il s'agit, de plus, d'un service essentiel à une personne malade, déjà en situation de dépendance devant un personnel spécialisé.

Il est absolument inadmissible qu'un malade francophone au Québec, en 1985, soit obligé de se battre, si peu que ce soit, pour qu'on communique avec lui en français dans un hôpital anglais. Après tout, les francophones forment plus de 80 % de la population totale du Québec et il y a longtemps que le français devrait y être la langue commune. Le lecteur est prié de se reporter à l'annexe pour y prendre connaissance de quelques extraits du rapport Gendron sur cette notion de langue commune, sur le droit du francophone d'être servi en français et sur l'obligation pour les non-francophones qui sont en contact avec le public pour vendre des biens ou dispenser des services d'apprendre le français à cette fin.

Il est facile de comprendre qu'un malade n'a pas envie d'indisposer le personnel qui s'occupe de lui lorsqu'il est à l'hôpital. Le seul fait d'avoir à demander à une infirmière qui ne le fait pas de s'adresser à lui en français ou d'aller à cette fin en chercher une autre rebute plus d'un malade. On ne veut pas déranger, on ne veut pas indisposer, on préfère se taire.

Il peut y avoir, bien sûr, des francophones qui n'insistent pas nécessairement pour se faire servir en français dans un hôpital anglais. Une personne qui, par exemple, choisit d'aller dans tel hôpital anglais, parce que c'est là qu'elle croit obtenir la meilleure qualité de soins sur le plan technique dans telle spécialité, pourrait estimer qu'il n'est pas opportun d'exiger en toutes circonstances d'être servie en français, surtout si elle n'a aucune difficulté à converser en anglais.

Il ne faut pas oublier, cependant, dans cette question des relations entre le personnel d'un hôpital anglais et les malades francophones, que beaucoup, parmi ceux-ci, n'ont pas vraiment choisi de façon délibérée et en toute connaissance de cause d'aller dans un hôpital anglais et que, de toute façon, beaucoup d'entre eux ne connaissent pas l'anglais. Un accidenté inconscient, par exemple, est transporté automatiquement par ambulance à l'hôpital le plus proche. Il peut arriver aussi qu'il n'y ait pas d'hôpital français dans un quartier, ou dans une région, ce qui fait que les francophones qui y habitent considèrent l'hôpital anglais qui s'y trouve comme leur hôpital, surtout si le médecin traitant y exerce son activité.

Dans ces conditions, les hôpitaux anglais devraient prendre les dispositions voulues pour que le service en français soit assuré spontanément, qu'il coule de source, afin que le francophone ne soit pas obligé de le réclamer et ne se sente pas gêné d'être francophone. Il est déjà assez pénible d'être malade, il ne faut pas en plus être obligé de livrer une bataille pour obtenir le respect de ses droits. Ce n'est pas au malade, mais au personnel de l'hôpital qui est en contact avec lui, qu'il revient de faire l'effort d'apprendre et de parler une autre langue, lorsque celle-ci est la langue commune dans un territoire donné.

Les hôpitaux anglais du Québec ne sont pas des établissements privés où l'on accepte les malades à partir de critères de bienveillance ou par condescendance, mais des établissements publics subventionnés par les contribuables québécois et ouverts de plein droit à toute la population du Québec.

Si on ne prend pas les dispositions voulues pour que le personnel infirmier soit en mesure de fournir ses services en français à un malade sans que cela ne crée d'histoires, le malade devra endurer la situation ou devra, lui ou ses proches, faire toutes sortes de démarches désagréables pour obtenir satisfaction. Il ne faut pas placer ainsi le malade, ses amis ou sa parenté, dans l'obligation de quémander.

Certains ont soutenu qu'on ne pouvait pas demander à un hôpital anglais de rendre ses services en français en tout temps et à toute personne ayant un titre à les recevoir sans lui faire perdre son caractère anglais et sans l'obliger à devenir aussi français qu'un hôpital français. On vient de voir à quelles situations intolérables pour les malades francophones pouvait conduire la théorie du bilinguisme de l'établissement proposé pour régler le problème.

Il faut d'abord se demander si l'obligation de rendre ses services en français en tout temps et à toute personne ayant un titre à les recevoir entraîne nécessairement comme conséquence la généralisation du bilinguisme individuel chez le personnel qui est en communication avec les clients. Théoriquement, on peut soutenir le contraire; pratiquement, compte tenu de l'état actuel de l'organisation et du fonctionnement des hôpitaux dans le cadre des conventions collectives de travail et d'autres types de contraintes, on pourrait soutenir que c'est vrai. Ce n'est pas ici le lieu d'une analyse approfondie de cette question dont la solution doit être recherchée par des spécialistes en organisation et par les praticiens du monde hospitalier.

Si par hypothèse on admettait que les exigences de la Commission de protection de la langue française dans l'affaire St. Mary auraient eu pour conséquence la généralisation du bilinguisme chez le personnel qui communique avec les malades, il reste à se demander si une telle conséquence signifierait la perte du caractère anglais d'un établissement. Oserait-on soutenir que le caractère anglais d'un organisme ou d'un établissement se définit par l'inaptitude de celui-ci à servir les francophones dans leur langue, dans une société où ceux-ci forment plus de 80 % de la population? Le fait que toutes les infirmières anglophones d'un hôpital anglais sauraient le français condamne-t-il cet hôpital à la disparition en tant qu'hôpital anglais? Ne devrait-on pas y voir plutôt le signe d'une démarche normale dans le processus d'intégration à une société majoritairement française où le français devrait être la langue commune? Un établissement anglais n'est-il anglais que dans la mesure où il compte une proportion élevée d'unilingues anglais?

Il n'y a pas d'incompatibilité entre le caractère anglais d'un établissement ou d'un organisme et son aptitude à fournir ses services en français en tout temps à toute personne ayant un titre à les recevoir. Soutenir le contraire, est totalement inacceptable.

Peut-on imaginer un autre pays au monde, en dehors du Québec, où l'on oserait avancer pareille thèse?'

Il n'y a pas à choisir entre l'existence d'hôpitaux anglais au Québec et le service en français en tout temps, spontanément offert et donné, à toute personne ayant un titre à le recevoir: c'est une alternative inadmissible, même à titre d'hypothèse. Ce qu'il faut c'est que les deux branches de cette alternative se rejoignent dans une dynamique où le respect des clients francophones et celui des « institutions de la communauté québécoise d'expression anglaise » (Préambule de la Charte) seront assurés simultanément.

Depuis l'adoption de la Loi modifiant la Charte de la langue française, la Commission de protection de la langue française estime que l'article 23 de la Charte de la langue française, qui était jusque là un article « exécutoire », est devenu un élément « négociable » au même titre que les matières énumérées à l'article 141 qui porte sur l'objet des programmes de francisation. La Commission ne peut donc plus intervenir en vertu de cet article lorsqu'elle reçoit une plainte d'un client qui soutient qu'il n'a pas été servi en français dans un organisme ou un établissement reconnu.

Lorsque la phase actuelle qui suit l'adoption du nouvel article 23 sera terminée, c'est-à-dire lorsque l'Office de la langue française aura approuvé les mesures, critères et modalités contenus dans le « programme de francisation » d'un organisme ou d'un établissement reconnu, il est possible que les tribunaux, s'ils sont saisis d'un dossier relatif à un client qui n'a pas été servi en français, rejettent la plainte du seul fait que l'organisme ou l'établissement aura pris « des mesures » et décident qu'il suffit d'avoir pris des mesures, peu importe les résultats. Ce qui comptera alors, aux yeux des tribunaux, ce n'est pas que le client n'aura pas effectivement été servi en français, c'est vraisemblablement que l'organisme ou l'établissement aura pris des mesures pour se donner une certaine aptitude à fournir des services en français et que ces mesures auront été approuvées à un moment donné par l'Office de la langue française.

Aussi longtemps que l'article 23 actuel de la Charte de la langue française restera ce qu'il est, la Commission de protection de la langue française ne pourra pas s'en servir pour donner suite aux plaintes qui s'y rapportent. Il n'y a plus que l'article 30 qui puisse encore justifier théoriquement une intervention de la Commission dans ce domaine, mais nous verrons plus loin combien cette intervention est dorénavant problématique et limitée.

Je recommande que l'article 23 de la loi soit modifié de telle sorte que les organismes et services reconnus soient obligés de rendre leurs services en français, sans pour autant les empêcher de continuer à les rendre dans une autre langue à des personnes d'une autre langue qui en exprimeraient le désir. Si cette suggestion était retenue, la notion de disponibilité disparaîtrait de la loi et le service effectif en français deviendrait la règle. Le francophone ne serait plus alors un quémandeur et n'aurait plus, le cas échéant, la charge de prouver qu'il a réclamé d'être servi dans sa langue, ce qui a pratiquement pour effet de vider de son sens l'article 5 de la Charte. On verra plus loin, lors de l'étude des articles 30 et 30.1, à quelles aberrations peut donner lieu l'interprétation du mot « disponible » que l'on trouve actuellement dans la loi.

Il reste un dernier problème à évoquer au sujet de l'article 23. Avant l'adoption de la Loi modifiant la Charte de la langue française, cet article se lisait ainsi:

« Les services de santé et les services sociaux doivent assurer que leurs services sont disponibles dans la langue officielle.

Ils doivent rédiger dans la langue officielle les avis, communications et imprimés destinés au public. »

Si l'on compare la teneur de cet article à celle du nouvel article 23 de la Charte modifiée, on constate que celui-ci n'impose plus d'obligation aux services de santé et aux services sociaux non reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113. Or il peut y avoir, dans ces services non reconnus, des établissements qui comptent une proportion élevée de personnel unilingue anglais en contact avec les clients.

Ces établissements restent cependant soumis aux exigences des articles 20 et 129. L'article 129 dispose que: « Les organismes de l'Administration qui ont besoin d'un délai pour se conformer à certaines dispositions de la loi ou pour assurer la généralisation de l'utilisation du français dans leurs domaines doivent adopter le plus tôt possible un programme de francisation sous le contrôle et avec l'aide de l'Office. »

Les membres des ordres professionnels (articles 30 et 30.1)

Voici maintenant le texte des articles 30 et 30.1 intéressant les consommateurs dans le chapitre sur la langue des organismes parapublics.

Article 30: « Les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, et les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle.

Ils doivent rédiger en cette langue les avis, communications et imprimés destinés au public, y compris les titres de transport en commun. »

Article 30.1: « Les membres des ordres professionnels doivent fournir en français et sans frais de traduction, à toute personne qui fait appel à leurs services et qui leur en fait la demande avant qu'ils ne le rédigent, tout avis, opinion, rapport, expertise ou autre document la concernant. »

L'article 30 oblige, entre autres, les membres des ordres professionnels à faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle. Jusqu'à maintenant, la Commission n'avait pas jugé opportun d'utiliser cet article lorsqu'elle était saisie d'une demande d'enquête relative à un membre d'un ordre professionnel au service d'un employeur. Elle estimait alors préférable d'instruire une enquête dans la perspective de l'établissement d'une responsabilité éventuelle et possible de l'employeur au lieu de la faire dans le but de mettre au jour une contravention d'un individu. Dans l'affaire de l'hôpital St. Mary, par exemple, la Commission n'a pas envoyé de mise en demeure à des individus mais seulement aux autorités de l'hôpital lui-même.

Compte tenu de ce qu'est devenu l'article 23, la Commission n'aurait pas d'autre choix que de procéder, le cas échéant, auprès d'individus sur la base de leur responsabilité personnelle. Agir ainsi ne serait agréable ni pour les individus visés ni pour la Commission. Il faudrait en effet que les requérants et les membres de leur entourage qui auraient pu être témoins des faits allégués identifient les personnes visées, au besoin à l'occasion de séances spéciales organisées à cet effet, et qu'ils se soumettent à cette exigence non seulement au cours de l'enquête de la Commission mais aussi, le cas échéant, lors du procès subséquent.

Lorsque l'on connaît les inconvénients et les ennuis que doivent subir les plaignants à l'occasion d'une enquête et d'un procès, on doit conclure à la diminution draconienne du nombre de ceux qui cherchaient, par leur témoignage, à faire corriger des situations pour que personne après eux n'aient plus à vivre des expériences semblables aux leurs.

On peut se demander si la Commission de protection de la langue française ne devrait pas, par l'intermédiaire de ses inspecteurs ou autrement, jouer elle-même le rôle de consommateur de services lorsqu'il est indispensable que l'identité du requérant soit dévoilée pour que l'enquête puisse être effectuée. C'est ce qui arriverait, par exemple, lorsque l'on voudrait établir que dans un établissement public ou dans un cabinet de professionnel un client ne peut pas se faire servir en français.

Jusqu'à maintenant, l'inspecteur de la Commission de protection de la langue française s'identifie toujours au début de toute visite qu'il effectue dans l'exercice de ses fonctions. Il n'y a eu jusqu'à ce jour qu'une seule exception à cette règle écrite, c'est quand on a eu affaire à un restaurant ou à un magasin qui avait fait l'objet d'une plainte d'un citoyen qui n'avait pas réussi à se faire servir en français. Dans un cas comme celui-ci, l'inspecteur de la Commission ne s'identifie qu'après coup, car autrement on ne se comporterait pas à son endroit comme à l'égard d'un client ordinaire. La Commission n'a cependant jamais agi de la sorte à l'égard des membres des ordres professionnels, des organismes municipaux ou scolaires, des services de santé et des services sociaux. Un tel changement d'attitude ne pourrait cependant s'opérer que s'il faisait l'objet d'un appui sans équivoque des autorités politiques.

L'article 30 de la Charte, dans la mesure où il vise les membres des ordres professionnels qui travaillent à leur propre compte, a déjà été soumis à l'épreuve judiciaire, dans l'affaire du docteur J. Carl Sutton, Jr. Ce médecin avait reçu un ouvrier qui avait subi un accident du travail quelques années auparavant et qui désirait refaire le point sur la compensation financière accordée par la Commission des accidents du travail (devenue par la suite la Commission de la santé et de la sécurité du travail), et sur son état de santé. Dans les communications orales, tout se passa en français entre le médecin et l'ouvrier. Quant au rapport écrit préparé par le médecin et remis à l'ouvrier, il était en anglais. L'ouvrier réclama en vain un rapport écrit en français et porta plainte par la suite à la Commission de protection de la langue française.

La Commission était d'avis que le médecin ne respectait pas l'article 30 de la loi et ne rendait pas ses services disponibles en français du fait qu'il exigeait de l'ouvrier le prix de la traduction avant de remettre à celui-ci le texte qu'il disait avoir fait traduire.

Lors du procès et dans le jugement de la Cour, ce sont les questions suivantes qui ont été mises en relief: que veut dire la phrase du législateur: « ... les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle »? Que veut dire en particulier le mot « disponible »? Le droit du francophone d'être servi en français (article 5 de la Charte) est-il absolu, peut-il au contraire être abandonné, même tacitement? Doit-il faire l'objet d'une demande expresse dès le premier instant, « à la première occasion », sous peine d'être irrémédiablement perdu par la suite? Le rapport technique du médecin est-il

d'abord et avant tout destiné à l'ouvrier ou à la Commission des accidents du travail, ce qui, dans cette dernière éventualité, en ferait un acte régi par l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867 qui permet l'utilisation du français ou de l'anglais devant les tribunaux?

Le juge a tranché toutes ces questions en donnant raison au médecin. Ainsi, la phrase suivante de l'article 30: « ... les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle » ne veut pas dire qu'un médecin doit servir effectivement quelqu'un en français, mais tout simplement qu'il doit prendre des mesures pour que du service en français puisse lui être donné, le cas échéant. La décision du tribunal signifie implicitement que le droit reconnu au consommateur à l'article 5 d'être informé et servi en français n'est pas d'ordre public. Voici à ce sujet un extrait du jugement:

« Le droit du consommateur énoncé à l'article 5 ne comporte pas le corollaire de l'obligation absolue. En effet, le consommateur doit manifester qu'il exige le respect de son droit. C'est d'ailleurs ce que mentionnent explicitement les dispositions de l'article 30:

... les membres des ordres professionnels doivent faire en sorte que leurs services soient disponibles dans la langue officielle.

Le consommateur magasinant par exemple au centre-ville de Montréal a le droit d'être servi en français. Il peut certes renoncer à ce droit en acceptant d'être servi en anglais. »

Pour établir son droit à un rapport médical en français, il aurait fallu que l'ouvrier en fasse expressément la demande formelle dès la première rencontre avec le médecin, « au moment de la demande du service », mais alors le médecin aurait pu remplir son obligation légale de rendre ses services disponibles en français en refusant de le servir tout en lui disant de s'adresser à quelqu'un d'autre que lui, à un médecin de langue française par exemple. Voici, à ce sujet, un extrait du jugement:

« Si une requête pour l'obtention d'une expertise française avait été formulée au moment de la demande de services, le refus de l'intimé de fournir quelque expertise aurait pu être tout aussi excusable que l'attitude bien articulée du docteur Giroux qui, on s'en souviendra, n'a pas voulu qu'on l'en chargeât ».

Voici ce qu'écrit le Juge Bernier à propos de ce docteur Giroux:

« Les faits sont très simples. Le 30 mars 1971, monsieur Gérard Buisson fut blessé à l'occasion de son travail à Radio-Canada. Traité par plusieurs médecins, notamment par les docteurs Franco et Martinez, il subit deux interventions chirurgicales pratiquées par le docteur Giroux à l'hôpital Notre-Dame, le 6 juillet 1977 et le 15 septembre 1978. Le docteur Giroux indique clairement à monsieur Buisson qu'il ne veut pas être importuné avec une expertise éventuelle. »

N'ayant pas exigé un rapport en français tout de suite, dès la première conversation, l'ouvrier a perdu son droit à un rapport écrit dans la seule langue qu'il connaissait; en définitive, il aurait dû deviner, même si tout se passait verbalement en français entre son médecin et lui, que le rapport écrit du médecin serait en anglais. Dans cette affaire, la réalité dépasse la fiction.

Il est pour le moins étrange qu'au Québec un francophone qui souhaite être servi en français par un membre d'un ordre professionnel en soit réduit à le réclamer expressément et sans perdre une seule seconde, faute de quoi il risque d'être débouté par le tribunal devant lequel il doit établir hors de tout doute raisonnable qu'il a bel et bien exigé, en bonne et due forme, à tous les moments opportuns, d'être respecté dans sa condition de francophone. On voit à quelles conséquences la présence dans la loi du mot « disponibles » peut conduire.

Quant au rapport médical visé, le juge l'a assimilé à un texte destiné à un tribunal et non à un texte destiné d'abord et principalement à l'ouvrier, ce qui veut dire que le médecin, qui avait le droit de témoigner dans sa langue, avait le droit de rédiger en anglais un document qui tenait lieu de témoignage.

La Commission de protection de la langue française a recommandé au procureur général d'interjeter appel du jugement du Juge Raymond Bernier, de la Cour des sessions de la paix. Le procureur général a effectivement interjeté appel, mais par la suite a retiré sa demande à cause de la modification apportée à l'article 30 par la Loi modifiant la Charte de la langue française. La Charte amendée contient en effet une nouvelle disposition, c'est l'article 30.1 (cf. p. 17).

Désormais, une personne qui veut obtenir en français d'un membre d'un ordre professionnel, tout avis, opinion, rapport, expertise ou autre document qui la concerne devra en faire la demande avant que la personne visée (architecte, notaire, médecin, etc.) ne le rédige. Aux fins d'application des articles 30 et 30.1, tout au moins, l'article 5 de la Charte qui proclame le droit des consommateurs de biens ou de services d'être informés et servis en français n'est donc pas d'ordre public puisque l'on peut y renoncer, même implicitement et sans s'en rendre compte. Cette fois on ne peut pas imputer aux tribunaux la responsabilité d'avoir limité sérieusement, par une interprétation trop restrictive ou en

tenant mal compte de l'intention du législateur, la portée d'un article sur un droit linguistique fondamental.

Je recommande aux autorités politiques de modifier les articles 30 et 30.1 de la loi pour que celle-ci dispose que les membres des ordres professionnels doivent rendre leurs services en français, sans pour autant les empêcher de continuer à les rendre dans une autre langue à des personnes d'une autre langue qui en exprimeraient le désir. Cette recommandation s'appuie sur les raisons déjà données au sujet de la même question en ce qui concerne les organismes et services reconnus visés par l'article 23.

Il n'est peut-être pas inopportun de signaler ici que dans certains États américains, non seulement faut-il se soumettre à des tests de connaissance de l'anglais pour pratiquer la médecine mais encore qu'on doit faire de même pour être admis à l'étude de la médecine dans les universités. Imagine-t-on un médecin québécois francophone qui refuserait de pratiquer la médecine en anglais en Amérique du nord, dès qu'il sort du Québec? Est-il pour autant un martyr?

Les produits (article 51)

Voici le texte de l'article 51.

« Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. Cette règle s'applique également aux menus et aux cartes des vins.

Le texte français peut être assorti d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français. »

Voyons quelle est la situation en ce qui concerne les biens et les produits. Il est à noter que l'article 5 parle de biens alors que l'article 51 parle de produits. Jusqu'à maintenant, cette différence de termes n'a pas posé de problème.

L'article 51 fait l'objet d'un grand nombre de demandes d'enquête et c'est lui qui occasionne le plus grand nombre de demandes de renseignements par téléphone à la Commission de protection de la langue française. Malgré les progrès réalisés depuis plus d'une décennie, il y a encore une foule de produits dérogatoires, dont les inscriptions et les documents d'accompagnement ne contiennent pas un mot de français.

Pour la Commission de protection de la langue française, l'article 51 doit être respecté par les fabricants et par tous ceux qui forment la chaîne de la distribution, ou si l'on préfère par tous ceux qui participent à la commercialisation du produit: concessionnaires, grossistes, courtiers, détaillants, etc. La Commission demande donc, non seulement aux fabricants, mais aussi à chacun des agents impliqués dans la distribution, de faire ce qui est en leur pouvoir pour corriger la situation, soit, pour les fabricants, en refaisant leur travail de rédaction et « d'étiquetage », soit, pour les intervenants dans la chaîne de commercialisation, en cessant de vendre les produits, ou en ajoutant du français sur les produits, leur contenant ou leur emballage, en procurant les documents d'accompagnement en français aux consommateurs ou en faisant pression sur les fabricants, au besoin en retournant certains produits.

Il n'est pas sûr toutefois que les tribunaux accepteraient de donner systématiquement raison à la Commission sur son interprétation de l'article 51. Au ministère de la Justice, il semble que l'on serait prêt, dans certains cas, à intenter des poursuites, à condition qu'un minimum de chances de réussite soient réunies.

D'après certains, on ne pourrait poursuivre en vertu de l'article 51 que celui qui a rédigé les documents d'accompagnement ou les inscriptions sur le produit, sur son contenant ou sur son emballage. Vu qu'une poursuite éventuelle en vertu d'un article de la Charte de la langue française se situe dans le cadre du droit pénal, il n'y a aucune présomption de culpabilité contre un présumé contrevenant et le procureur général doit prouver hors de tout doute raisonnable qu'une infraction a bel et bien été commise par telle ou telle personne physique ou morale. Il faudrait donc, pour employer le jargon du métier, établir un lien direct entre les inscriptions ou les documents et la personne qui les a rédigés.

Dans la pratique, bien que ce ne soit pas toujours juridiquement évident, c'est normalement le fabricant qui est responsable de la rédaction des inscriptions ou des documents.

Compte tenu du contexte actuel, la Commission de protection de la langue française se trouve dans une situation inconfortable lorsqu'elle veut faire corriger une situation dérogatoire relative à des produits. Dans ce domaine, en effet, la logique juridique et la logique économique ne coïncident pas forcément. Si l'on retenait la thèse voulant que seul le fabricant peut être tenu responsable, on n'aurait de recours judiciaire efficace que contre les fabricants québécois ou les fabricants non québécois ayant une place d'affaires au Québec, en somme ceux contre qui on pourrait faire exécuter un jugement. Ce serait faire de la dissuasion contre les

implantations au Québec. Cette même thèse conduit à une autre sorte de discrimination, car elle favorise les commerçants qui ne font pas d'effort pour respecter la loi.

Au cours de ses premières années d'existence, la Commission de protection de la langue française n'est pas intervenue de façon systématique dans l'application de l'article 51. Dans certains cas, l'on demandait tout simplement au détaillant où le plaignant avait acheté le produit dérogatoire de se conformer à la loi, sans pouvoir préciser, le cas échéant, les moyens de le faire. Une telle intervention amenait quelquefois le détaillant, soit à retirer le produit de ses tablettes, soit à apporter lui-même des corrections aux inscriptions, soit à obtenir de son fournisseur des produits conformes à la loi. Il arrivait souvent que le détaillant s'avouait incapable, malgré ses démarches auprès du fournisseur, d'obtenir de celui-ci les corrections appropriées. Dans ces conditions, on fermait alors le dossier en se disant que le commerçant avait fait son possible.

Dans d'autres cas, surtout s'il s'agissait d'un petit commerçant, on ne demandait rien à celui-ci, car on savait qu'on n'obtiendrait jamais une solution globale de cette façon. On procédait plutôt en écrivant directement au fabricant qui, presque toujours, était en dehors du Québec. Ces démarches auprès de fabricants étrangers ont parfois donné d'excellents résultats, mais parfois ont abouti à un échec. Dans cette dernière éventualité, il est ordinairement impossible d'utiliser le processus judiciaire.

Depuis un certain temps, la Commission de protection de la langue française s'est engagée dans la seule voie qui, en attendant une modification législative, lui semble pouvoir déboucher sur certains résultats positifs qui ne se limitent pas à un seul magasin de détail ou à un seul fabricant.

En vertu de cette orientation, la Commission vise à mobiliser les principaux agents dans un secteur d'activité économique, dans une catégorie de produits, afin qu'ils fassent tous leur part pour que la loi soit respectée. L'enquête proprement dite se fait dans quelques grands magasins et dans des commerces spécialisés. Elle a pour but d'établir la liste des produits dérogatoires et de leurs fabricants. Puis, les détaillants écrivent à leurs fournisseurs, aux fabricants ou à leurs concessionnaires, pour les informer que s'ils veulent continuer à leur vendre les produits des catégories visées ils devront se conformer à la Charte de la langue française. La Commission écrit elle aussi aux fabricants pour leur demander de se conformer à la loi. En agissant ainsi, elle se transforme dans une grande mesure en groupe de pression, ce qui n'est pas normalement sa vocation. Dans le jargon du métier, la Commission fait donc désormais des enquêtes « sectorielles ».

La Commission de protection de la langue française n'a pas encore une grande expérience dans les interventions sectorielles. Elle a obtenu par ce moyen de bons résultats dans le domaine des jouets et des jeux de société. Elle espère avoir du succès dans d'autres secteurs.

Il reste que la situation actuelle laisse beaucoup à désirer. La Commission a obtenu bien sûr de certains fabricants et de gros détaillants qu'ils respectent la Charte. Ce sont des entreprises qui se comportent comme de bons citoyens. Il y a malheureusement des exceptions de taille, car des entreprises importantes ne font pas de même et échappent à la loi.

Il arrive par exemple que des fabricants américains aménagent leurs produits pour que les exemplaires qui se vendront au Québec soient conformes à la législation canadienne et à la charte québécoise de la langue française. La législation canadienne peut exiger que certaines normes techniques différentes de celles qui existent aux États-Unis soient respectées; elle dispose aussi que les inscriptions obligatoires sur les emballages doivent être bilingues. Or, même si le fabricant américain se conforme à ces exigences et même si son concessionnaire canadien, le cas échéant, fait la même chose, il se crée parfois des réseaux commerciaux parallèles. C'est ainsi que des entreprises s'approvisionnent directement aux État-Unis en produits dérogatoires, en court-circuitant le concessionnaire canadien ou le fabricant américain, pour ensuite revendre ces produits américains à des détaillants québécois ou pour effectuer elles-mêmes la vente au détail. Dans l'état actuel de la législation, la Commission de protection de la langue française ne peut rien faire de vraiment efficace sur le plan judiciaire pour lutter contre ces pratiques qui visent à contourner l'article 51 de la loi. Voilà une lacune irritante pour les entreprises qui font parfois de très grands efforts pour respecter la Charte de la langue française.

Il faut bien se rendre compte que ce sont les gros détaillants, pas les petits, qui sont appelés à jouer le rôle le plus important dans la francisation des produits. C'est normal et ils le comprennent, mais on ne peut pas indéfiniment s'attendre de leur part à une collaboration sans faille si on laisse courir les autres impunément. Est-il acceptable par exemple que des détaillants qui vendent des produits électroniques exigent de leurs clients qui veulent les documents d'accompagnement en français de payer un supplément de 40 $ à 50 $, alors que les documents anglais sont remis gratuitement? C'est pourtant ce qui arrive dans certains cas.

Un très petit commerçant n'a pas toujours les renseignements ou les moyens nécessaires pour se procurer facilement des produits conformes à la Charte. Il ne serait donc pas opportun ou équitable de trop exiger de lui. Dans certains cas cependant il sait quoi faire pour respecter la loi et il pourrait sans trop de mal faire un petit effort pour obtenir une correction de la situation, par exemple en se procurant ses produits au bon endroit.

Le problème de certains magasins spécialisés est plus complexe. Les dirigeants de ces établissements savent mieux que quiconque à qui s'adresser pour obtenir des produits conformes à la loi, mais dans certains cas ils préfèrent s'approvisionner là où le service est le plus rapide et les prix les moins chers, même si en agissant ainsi ils vont à l'encontre des exigences de la Charte de la langue française. Ils veulent être de ceux qui offrent le plus grand choix à la clientèle dans leur spécialité.

Face à ces magasins spécialisés, la Commission de protection de la langue française doit nuancer ses interventions. Dans certains cas, quand elle traite par exemple une sous-catégorie bien circonscrite de produits, elle s'attend à ce que ces établissements emboîtent le pas aux grands magasins à rayons, c'est-à-dire retirent ces objets de la circulation. La Commission n'a cependant jamais demandé à un commerçant très spécialisé de vider son magasin.

La Commission de protection de la langue française croit que la loi devrait être amendée pour interdire expressément à quiconque de fabriquer, de distribuer, de louer, de vendre ou autrement disposer des produits dont les inscriptions, les contenants, les emballages et les documents ou objets d'accompagnement ne sont pas en français. On aurait ainsi la possibilité de faire porter la responsabilité pénale sur l'un ou l'autre des intervenants dans la chaîne allant des fabricants aux détaillants. Il deviendrait ainsi possible de lutter efficacement contre certains requins, ce qui est l'objectif principal. Ce ne serait pas un précédent. En effet, l'article 6 du Règlement relatif à la langue de l'étiquetage, régissant l'application de l'article 34 de la Loi sur la langue officielle (Loi 22) précisait qui pouvait être considéré comme contrevenant dans ce domaine. Voici d'ailleurs le texte de cet article:

6. « Seules peuvent être considérées comme contrevenant aux dispositions de l'article 34 de la loi, les personnes qui:

a) distribuent, fournissent, louent, vendent, offrent en vente ou détiennent pour offrir en location ou en vente au Québec un produit dont l'étiquette, le certificat de garantie ou la notice n'est pas conforme aux dispositions de l'article 2 du présent règlement; ou

b) utilisent à des fins commerciales un menu ou une carte de vins non conforme aux dites dispositions. »

Les jouets et les jeux (article 54)

D'après l'article 54 de la Charte de la langue française, « il est interdit d'offrir au public des jouets ou jeux dont le fonctionnement exige l'emploi d'un vocabulaire autre que français, à moins que le jouet ou jeu ne soit disponible en français sur le marché québécois dans des conditions au moins aussi favorables. »

La Commission n'a pas eu à traiter un grand nombre de demandes d'enquête reliées à cet article. Pour la Commission, il n'a jamais été question de faire entrer dans la catégorie des jouets visés par l'article 54 des poupées qui disent quelques mots en anglais. La Commission intervient seulement lorsque le fonctionnement ou l'utilisation d'un jouet ou d'un jeu oblige le ou les participants à employer des mots ou des phrases dans une autre langue que le français, ce qui suppose habituellement, à toutes fins utiles, la connaissance de cette autre langue.

Jusqu'à maintenant, la Commisison a demandé aux magasins de placer, le cas échéant, le jouet ou le jeu français juste à côté du jouet ou du jeu anglais et de ne pas le vendre plus cher.

Le plus gros problème relié à l'article 54 est celui de l'informatique. Il est traité dans le cadre du chapitre qui suit et qui est spécialement consacré à l'informatique.

Le monde de l'électronique, et en particulier l'informatique (articles 51, 53, 54, 58)

La Charte de la langue française a été conçue et rédigée à une époque où les micro-ordinateurs et les jeux électroniques n'étaient pas encore d'usage courant et n'étaient pas très répandus dans les foyers. En 1977, l'informatique touchait presque exclusivement les entreprises et le monde du travail en général et n'avait pas encore vraiment pénétré dans la vie familiale. Il suffisait donc à cette époque de traiter cette affaire dans le cadre des programmes de francisation des entreprises.

La situation est bien différente en 1985 et la diffusion d'ordinateurs « grand public » s'accélère à un rythme effréné. Il importe donc de revoir toute cette question dans son nouveau contexte. Les articles de la Charte qu'il y a lieu de passer en examen, dans cette perspective, sont les suivants: 51, 53, 54 et 58 auxquels il faut ajouter le Règlement sur la langue du commerce et des affaires, en particulier les articles 5, 7, 8 et 9 ainsi que le paragraphe c) de l'article 1. Voici le texte de ces articles du règlement:

1. c) « inscription »: toute indication apparaissant sur un produit, sur son contenant, sur son emballage, ou sur un objet accompagnant ce produit, ainsi que tout document accompagnant le produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie. »

5. « L'article 51 de la Loi ne s'applique pas aux inscriptions relatives à un produit venant de l'extérieur du Québec et offert au Québec, dans l'un des cas suivants:

a) le produit n'est pas encore commercialisé au Québec et est exposé à l'occasion d'un congrès, d'une foire, d'une exposition ou d'un colloque;

b) le produit est destiné à être incorporé à un produit fini ou à être utilisé dans un procédé de fabrication, de transformation ou de réparation et n'est pas offert dans le commerce de détail;

c) l'utilisation de ce produit est très peu répandue et il n'existe pas de produit équivalent de remplacement présenté en français sur le marché québécois;

d) les inscriptions sont gravées, cuites, incrustées, soudées, rivetées ou moulées de façon permanente au produit lui-même, sauf si ces inscriptions concernent la sécurité ou si ces inscriptions apparaissent sur un ascenseur, un distributeur automatique, une pompe à essence, un billard électrique ou tout autre produit de même nature installé en permanence dans un lieu public. Les inscriptions concernant la sécurité doivent être rédigées en français et apparaître sur le produit ou accompagner de façon permanente ce produit;

e) les produits sont des produits alimentaires frais transportés en grande quantité et non offerts au détail dans l'emballage d'origine. »

7. « L'article 51 de la Loi ne s'applique pas aux inscriptions relatives à une publication, un livre, un disque, un ruban magnétique, un film ou à tout autre produit culturel ou éducatif de même nature, dans la mesure où ces inscriptions sont rédigées dans une ou plusieurs des langues du produit si ce produit est en une ou plusieurs autres langues que le français ou dans la mesure où ce produit n'a pas de langue spécifique.

Il en va de même pour les inscriptions relatives à un spectacle, un discours, un cours, un séminaire, une conférence, une émission de radio ou de télévision, ou à tout produit culturel ou éducatif de même nature.

Il en va de même également pour les inscriptions relatives à une carte de souhaits, un agenda ou un calendrier à caractère non publicitaire. »

8. « L'affichage public et la publicité commerciale affichée relatifs à une publication, un livre, un disque, un ruban magnétique, un film, ou à tout autre produit culturel ou éducatif de même nature, peuvent se faire à la fois en français et dans une ou plusieurs des langues de ce produit.

L'affichage public et la publicité commerciale affichée relatifs à une carte de souhaits, un agenda ou un calendrier à caractère non publicitaire peuvent se faire à la fois en français et dans une ou plusieurs des langues de ce produit.

L'affichage public et la publicité commerciale affichée relatifs à un spectacle, un discours, un cours, un séminaire, une conférence, une émisssion de radio ou de télévision, ou à toute activité culturelle ou éducative de même nature, peuvent se faire à la fois en français et dans une ou plusieurs des langues de cette activité. »

9. « La publicité commerciale non affichée, notamment les catalogues, brochures, dépliants et autre publications et documents publicitaires de même nature, relative à une publication, un livre, un disque, un ruban magnétique, un film, ou à tout autre produit culturel ou éducatif de même nature, peut se faire:

a) dans une ou plusieurs des langues du produit dans la mesure où ce produit est en une ou plusieurs autres langues que le français, ou

b) à la fois en français et dans une ou plusieurs des langues du produit, ou

c) à la fois en français et dans une ou plusieurs autres langues lorsque le produit n'a pas de langue spécifique.

La publicité commerciale non affichée, ainsi visée, relative à un spectacle, un discours, un cours, un séminaire, une conférence, une émission de radio ou de télévision, ou à toute activité culturelle ou éducative de même nature, peut se faire uniquement dans une ou plusieurs des langues de l'activité dans la mesure où l'activité est en une ou plusieurs autres langues que le français ou à la fois en français et dans une ou plusieurs des langues de ladite activité. »

Voici le texte des articles 53 et 58:

53. « L'office de la langue française peut, par règlement, prévoir, suivant les conditions qu'il fixe, des dérogations à l'article 51 ou à l'article 52. »

58. « L'affichage public et la publicité commerciale se font uniquement dans la langue officielle.

Toutefois, dans les cas et suivant les conditions ou les circonstances prévus par le règlement de l'Office de la langue française, l'affichage public et la publicité commerciale peuvent être faits à la fois en

français et dans une autre langue ou uniquement dans une autre langue. »

Il est à remarquer en passant que rien, dans les articles de la loi et du règlement, n'a trait expressément à des choses devenues aussi familières que l'informatique, l'ordinateur, le programme ou le logiciel. Seul le billard électrique est mentionné à l'article 5 du règlement, mais cette mention n'a aucune relation avec l'aspect électronique de ce type d'appareil.

L'examen de ces articles de la Charte de la langue française et du Règlement sur la langue du commerce et des affaires nous permet de voir qu'il existe trois catégories de produits qu'il faut retenir pour les fins de la présente étude.

Il y a d'abord ce que l'on pourrait appeler les produits ordinaires, c'est-à-dire ceux auxquels s'appliquent les règles générales édictées dans les articles 51 et 58. En gros, l'on peut dire que l'article 51 autorise le bilinguisme dans la présentation des biens et dans les objets ou documents qui les accompagnent, alors que l'article 58 impose l'unilinguisme français dans l'affichage public et la publicité commerciale.

Le Règlement sur la langue du commerce et des affaires, en énumérant une série d'exceptions aux articles 51 et 58, fait apparaître une catégorie de produits qui jouissent d'un régime tout à fait spécial. Il s'agit des produits éducatifs ou culturels auxquels les règles générales édictées aux articles 51 et 58 ne s'appliquent pas.

Il y a enfin l'article 54 qui traite des jouets ou jeux dont le fonctionnement exige l'emploi d'un vocabulaire autre que français. Ces jouets et jeux peuvent être offerts au public au Québec sans tenir compte des exigences de l'article 51 et peut-être de l'article 58, à la lumière de l'article 8 du règlement, mais à la condition que le jouet ou jeu soit disponible en français sur le marché québécois dans des conditions au moins aussi favorables. Le régime qui s'applique à ces produits ressemble à celui qui a trait aux produits éducatifs ou culturels, mais il comporte une restriction de taille qui l'apparente au système de contingentement imposé dans le domaine des films en langues étrangères par la Loi sur le cinéma.

Avant d'aller plus loin, il faut s'arrêter sur le sens du mot « inscription » tel qu'il ressort de la lecture du paragraphe c de l'article 1 du règlement. La définition contenue dans ce paragraphe, de même que la lecture de l'article 51 de la loi font bien voir que la présence obligatoire du français ne se rapporte pas au produit lui-même, à son contenu, à ce qui en fait partie intégrante, mais uniquement à ce qu'il y a « sur » le produit, son contenant, son emballage ou ce qui « l'accompagne », que ce soit un document ou un objet.

Ainsi un livre anglais est un produit. La Charte de la langue française n'oblige personne à le traduire ou à l'offrir au public concurremment avec sa version française. Il est en de même pour un disque d'opéra italien ou allemand. On verra plus loin les conséquences de ces considérations préliminaires.

Jetons maintenant un coup d'oeil sur l'univers des produits informatiques « grand public » à la lumière des réalités visées par la Charte de la langue française et le Règlement sur la langue du commerce et des affaires. Pour reprendre une classification rudimentaire et populaire, on peut dire en gros que le monde de l'informatique comprend deux composantes, le matériel et le logiciel, c'est-à-dire les machines et les programmes.

Sans entrer pour l'instant dans un examen plus serré de cette classification, commençons par disposer de certains problèmes juridiques faciles. Il n'y a pas de vide juridique important dans la Charte de la langue française — sous réserve, bien entendu, des remarques déjà faites sur la fragilité « judiciaire » de l'article 51 — et dans le Règlement sur la langue du commerce et des affaires en ce qui concerne ce que l'on entend habituellement par le « matériel », c'est-à-dire l'ordinateur et ses périphériques: écran cathodique, imprimante, lecteurs de disques, de disquettes ou de cassettes, modems, etc.

L'ordinateur, comme chacun des équipements périphériques, est un produit au sens de l'article 51 de la Charte et ne tombe pas dans le champ des exceptions prévues dans le règlement. Par conséquent, toute inscription sur ces matériels, sur leur contenant ou sur leur emballage doit être en français ou à la fois en français et en une ou plusieurs autres langues; de même, les documents ou objets accompagnant ces produits, y compris leur mode d'emploi et leurs certificats de garantie, doivent être en français et peuvent être à la fois en français et en une ou plusieurs autres langues.

Cela dit, tout n'est pas réglé pour autant. Par exemple, peut-on assimiler à des inscriptions ce qui est écrit sur les touches du clavier d'un ordinateur? Dans l'affirmative, ces inscriptions pourraient dans la plupart des cas, être en anglais seulement en vertu du paragraphe d de l'article 5 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires, qui a trait aux inscriptions gravées, cuites, incrustées, soudées, rivetées ou moulées de façon permanente au produit, si celui-ci est fabriqué hors du Québec.

Quant à ce qui apparaît à l'écran cathodique, peut-on dire qu'il s'agit d'inscriptions « sur » un produit? Doit-on reconnaître plutôt que l'on est en présence du produit lui-même ou de quelque chose

qui est partie intégrante du produit? Cette question sera traitée plus longuement lorsqu'on se penchera sur les logiciels.

Signalons en passant que, selon le paragraphe d de l'article 5 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires, les inscriptions sur un billard électrique installé en permanence dans un lieu public doivent être en français ou bilingues. Mais que doit-on penser de ce qui apparaît à l'écran cathodique lorsque l'appareil est installé dans un lieu public? S'agit-il alors d'affichage électronique et de messages d'intérêt public tombant sous le coup de l'article 58 qui porte sur l'affichage public et la publicité commerciale? Si la réponse était affirmative tout cet « affichage » devrait se faire uniquement dans la langue officielle. Cette question sera traitée plus longuement lorsqu'on se penchera sur les logiciels.

Si, comme on l'a vu déjà, les inscriptions sur les contenants ou les emballages de l'ordinateur et du « matériel » en général doivent être en français ou bilingues, et s'il en va de même des documents ou objets accompagnant ces produits, que dire des logiciels? Se pourrait-il que les logiciels soient des documents ou objets accompagnant ces produits? Cela voudrait dire qu'ils devraient être en français ou au moins bilingues. En ce qui concerne l'article 51, il semble bien qu'un logiciel n'est pas un document ou un objet accompagnant un produit, en l'occurrence un ordinateur, de même qu'un disque traditionnel n'est pas un objet accompagnant le tourne-disque.

Ce sont les logiciels qui créent le plus gros problème de droit linguistique dans le domaine de l'informatique. Pour répondre aux nombreuses questions soulevées à ce sujet, il faut d'abord voir de quoi est fait l'univers des logiciels et procéder aux liaisons et aux distinctions qui s'imposent entre logiciel et matériel.

On ne peut pas soutenir que matériel et logiciel sont deux notions toujours distinctes et dissociables. Certains logiciels en effet font partie intégrante de l'ordinateur, par exemple l'éditeur de caractères, l'interpréteur de langage, etc.; une part importante de ce qu'on désigne comme du matériel dans un ordinateur est constitué de différents logiciels. Ces logiciels peuvent alors être considérés comme des composantes de l'ordinateur, faisant donc corps avec celui-ci.

La plupart des logiciels toutefois sont conservés en mémoire externe à l'ordinateur et sont transférés (chargés) en machine quand on en a besoin. La conservation de ces logiciels se fait dans des mémoires de masse: rubans magnétiques, disques, disquettes et mémoires mortes (cartouches ou modules). Tous ces logiciels ont une existence propre et sont, à ce titre, des objets de commerce sans rapport avec le « matériel » comme tel, sauf en termes de compatibilité. Dans cette optique, ils sont donc des produits distincts de la machine (ordinateur).

Si elle est toujours pertinente lorsqu'on l'applique aux gros ordinateurs, la distinction entre le « matériel » et le « logiciel » perd progressivement son sens à mesure que l'on accède à des appareils autonomes ayant une fonction unique. En effet, on peut se retrouver parfois devant un micro-ordinateur autonome qui, n'ayant pas besoin d'être chargé à partir d'une mémoire externe, constitue un produit qui répond en même temps aux caractéristiques du « matériel » et à celles du « logiciel ».

À côté de ces appareils à fonction unique, d'autres appareils spécialisés conservent une certaine polyvalence. Il semble que l'on peut considérer ces appareils comme du matériel dans la mesure où on peut les charger à partir d'une mémoire externe. Ainsi tous les appareils de jeu susceptibles de recevoir des cassettes amovibles peuvent être considérés comme des micro-ordinateurs polyvalents.

Dans le domaine des jeux électroniques, il y a deux genres de produits, d'une part les machines à jeu autonomes ayant une seule fonction et, d'autre part, les logiciels mis en marché sur mémoires externes. Dans le premier cas, le jeu lui-même est l'appareil et l'appareil est le produit; dans le deuxième cas, on pourrait penser au premier abord que ces logiciels, dont l'une des caractéristiques est de pouvoir être conservés en mémoire externe, sont des produits assimilables à « un livre, un disque, un ruban magnétique, un film ou à tout autre produit culturel ou éducatif de même nature » (article 7 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires).

S'agissant des logiciels de jeu intégrés en permanence à un ordinateur de type autonome, ils ne seraient pas des produits éducatifs ou culturels. Ils ne seraient donc pas visés par l'article 7 du règlement mais plutôt soit par l'article 51, soit par l'article 54 de la Charte.

S'agissant de l'article 54, la Commission de protection de la langue française intervient seulement lorsque l'utilisation d'un jouet ou d'un jeu exige du ou des participants l'emploi de mots ou de phrases dans une autre langue que le français. Cet article devrait-il s'appliquer aux machines à jeu autonomes ayant une seule fonction? Il semble que oui. Peut-il y avoir plusieurs réponses à cette question, selon les cas?

Si l'on n'assimilait les appareils à jeu autonomes ayant une seule fonction ni à un produit éducatif ou culturel, ni à un jeu visé par l'article 54, pourrait-on dire qu'ils seraient touchés par les règles législatives qui s'appliquent aux produits « ordinaires » ?

Il y a peut-être lieu de distinguer entre un jeu électronique domestique et un jeu électronique installé en permanence dans un lieu public. Dans ce dernier cas, l'appareil n'est peut-être pas visé par l'article 54. En effet, on pourrait soutenir que l'expression « offrir au public » dans l'article 54 veut dire mettre en vente; la Commission de protection de la langue française croit cependant que cette expression veut dire aussi mettre en location.

Il serait bon enfin de distinguer les jeux sans langue spécifique, qui seraient des produits « ordinaires » auxquels ne s'appliquerait pas l'article 7 du règlement, des jeux utilisant à l'écran ou au synthétiseur de voix des mots et des phrases dans une autre langue que le français et qui, de ce fait, pourraient être visés par l'article 54 de la loi.

Quant aux logiciels mis en marché sur mémoires externes, aurait-on vraiment raison de les considérer comme des produits éducatifs ou culturels du seul fait qu'ils sont des disques, des rubans magnétiques, etc., c'est-à-dire des supports, des objets mentionnés dans l'article 7 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires? Est-ce le contenant ou le contenu qui fait qu'un objet est un produit culturel ou éducatif? Si c'est le contenu qui est déterminant à cet égard, quels critères va-t-on utiliser pour se prononcer sur la nature de ce contenu? Un « jeu éducatif » est-il un jeu ou un produit éducatif? Où cesse le jeu, où commence l'apprentissage?

Dans l'univers de l'informatique, il y a beaucoup d'autres catégories de logiciels que les logiciels de jeu. Pour les fins de la présente étude on peut retenir au moins trois autres types de logiciels d'application. Il y a les logiciels éducatifs (didacticiels), qui seraient à toutes fins utiles assimilables à des cours; les logiciels culturels, comme par exemple ceux qui servent au traitement de textes anglais et qui ne comportent aucune lettre accentuée; enfin les logiciels assimilables à des instruments, par exemple ceux qui servent à la préparation de la paye, à la comptabilité ou au budget familial.

Lorsque par hypothèse on arrive à la conclusion que tel logiciel est éducatif, il semble bien, à première vue, qu'on devrait le traiter conformément aux articles 7, 8 et 9 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires, c'est-à-dire comme s'il s'agissait d'un livre, d'un disque, d'un ruban magnétique, d'un film ou de tout autre produit culturel ou éducatif de même nature. Il s'ensuivrait que ces logiciels pourraient non seulement être dans une autre langue que le français, mais encore que les inscriptions s'y rapportant, leurs emballages et les documents les accompagnant pourraient eux aussi être rédigés dans cette autre langue.

L'article 7 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires prévoit aussi que certains de ces produits qui n'ont pas de langue spécifique peuvent avoir des inscriptions et un emballage dans une autre langue que le français. Ainsi, un disque instrumental peut légalement être présenté dans une pochette unilingue anglaise.

Personne au Québec n'a jamais songé, ni ne songe à interdire la vente de livres anglais ou de disques d'opéra en italien ou en allemand. Il y a cependant dans les domaines du livre, du disque et des rubans magnétiques traditionnels assez de produits en français pour ne pas rendre obligatoire le recours à certaines formes de contingentement et de traduction. Il n'en va pas de même en ce qui concerne les films, ce qui explique l'adoption récente d'une loi dans ce domaine par l'Assemblée nationale. En ce qui concerne les logiciels, éducatifs ou autres, la situation est pire que celle qui existe en matière cinématographique et les conséquences en sont beaucoup plus importantes.

Quant aux logiciels culturels comme ceux qui servent au traitement de textes anglais, il va de soi que les articles 7, 8 et 9 du règlement devraient s'y appliquer, mais il ne va pas de soi que l'on doive adopter la même attitude au sujet de n'importe quel autre logiciel culturel, car le caractère culturel d'un produit n'est pas toujours évident. Il faudrait peut-être dans ce domaine des mesures semblables à celles qui sont contenues dans la récente Loi sur le cinéma.

Pour ce qui est des logiciels-instruments, certains peuvent être assimilés à des « grands livres » pour la tenue de la comptabilité. Un « grand livre » de comptabilité est-il un produit culturel ou éducatif? C'est loin d'être sûr, mais il est loin d'être sûr également que le contraire est vrai. De toute façon, dans la mesure où quelque chose est pré-imprimé dans ce grand livre, par exemple des têtes de colonnes, il peut l'être dans n'importe quelle langue puisque le tout constitue le produit lui-même.

Il y a d'autres réalités provoquées par le développement de l'électronique auxquelles la Charte de la langue française peut difficilement s'appliquer et qui devraient pourtant recevoir une solution satisfaisante pour les Québécois. Pensons par exemple aux instructions, conseils, renseignements, messages oraux que l'on entend de plus en plus dans certaines marques d'automobiles. Dans certains cas, ces mes-

sages peuvent remplacer ce qui était signalé auparavant au conducteur de la voiture par une inscription ou par un voyant. Peut-on pour autant assimiler ces messages oraux à des inscriptions « sur » un produit?

Toutes ces questions, comme beaucoup d'autres que l'on pourrait soulever, font ressortir la nécessité d'une mise à jour de la législation et de la réglementation qui tiendrait compte de certains aspects de la révolution électronique, et particulièrement du monde nouveau de l'informatique. En attendant, la Commission de protection de la langue française est dans une situation pour le moins inconfortable à certains égards, en ce qui concerne les logiciels. Elle est bien consciente de certaines contraintes autres que juridiques qui rendraient délicate toute intervention mal calibrée dans le domaine de l'informatique domestique. En effet, il ne faudrait pas, par des actions inopportunes, faciliter indirectement la création de réseaux commerciaux parallèles dont la vigueur s'appuierait sur l'appât du gain chez certains hommes d'affaires et sur l'appétit insatiable des consommateurs pour tout produit nouveau.

En définitive, on peut dire que la seule assise juridique — sous réserve de ce qui a déjà été écrit à ce sujet — que l'on trouve dans la Charte de la langue française au sujet de l'informatique est l'article 51 dans la mesure où il vise le « matériel », c'est-à-dire l'ordinateur et les équipements périphériques. Cela veut dire en pratique que les seuls champs d'intervention de la Commission de protection de la langue française à l'heure actuelle se limitent à une partie des inscriptions « sur » les ordinateurs et leurs composantes, à l'emballage de ces produits, à leur mode d'emploi, à leurs certificats de garantie et aux autres documents qui les accompagnent. L'univers mille fois plus important des logiciels, qui provoque une anglicisation galopante, échappe pratiquement à la Charte de la langue française.

Malgré tout, la Commission croit que, dans l'état actuel de la législation et de la réglementation, les documents ou objets accompagnant les logiciels de même que les inscriptions sur ces logiciels, devraient être en français ou à la fois en français et en une ou plusieurs autres langues. En effet, rien dans le Règlement sur la langue du commerce et des affaires ne vise expressément les logiciels, ce qui veut dire que la Commission n'est pas obligée de les classer dans la catégorie des produits éducatifs ou culturels. Cette attitude, malheureusement, ne serait peut-être pas partagée par les tribunaux.

La jurisprudence dans ce domaine est encore balbutiante, mais il faut en tenir compte même si elle ne porte pas sur la Charte de la langue française. Ainsi la Cour supérieure, dans un premier jugement au Québec sur la piraterie dans le domaine de l'informatique, vient de reconnaître que les logiciels sont protégés par la Loi sur le droit d'auteur. Dans une décision rendue le 14 août 1984, le juge John R. Hannan déclare qu'un logiciel est, à toutes fins utiles, une oeuvre littéraire et accorde une injonction interlocutoire demandée par la Société d'informatique R.D.G. et ordonne à la firme Dynabec et à ses actionnaires, administrateurs, employés et représentants « *de ne pas utiliser, ni modifier, directement ou indirectement, de quelque façon que ce soit, les logiciels de taxation, perception, paie, comptabilité, recensement et élections, Cour municipale, permis, évaluations paiements comptants (Règlements) et loisirs sur lesquels la requérante (R.D.G.) détient des droits d'auteur et dont elle est la distributrice exclusive.* »

Dans cette affaire, le Juge s'est appuyé sur le témoignage d'un expert qui a expliqué que tout logiciel nécessaire au fonctionnement d'un ordinateur est avant tout un document écrit comportant une série de micro-instructions qui doivent être transférées soit dans la mémoire permanente d'un ordinateur, soit dans une « puce » faisant partie de l'appareil, soit encore dans la mémoire vive de l'appareil, sous forme de disques ou de disquettes qui sont insérés dans l'appareil.

Seules des modifications législatives ou réglementaires pourraient apporter des solutions appropriées aux problèmes posés par les logiciels sur le plan linguistique. Les modifications législatives pourraient mettre en place un régime de contingentement et de traduction des logiciels eux-mêmes, quitte à laisser la porte ouverte à des exceptions qui seraient traitées par règlement. Ce régime s'inspirerait de l'article 54 de la Charte de la langue française et de la Loi sur le cinéma.

Les modifications réglementaires préciseraient que les normes actuelles visant les produits éducatifs ou culturels ne s'appliquent pas aux logiciels, sauf dans certains cas qui seraient prévus dans le nouveau règlement. Il ne faut pas oublier en effet que les logiciels sont toujours accompagnés d'un mode d'emploi. Selon la Commission de protection de la langue française, le mode d'emploi d'un logiciel devrait toujours comporter une version française même si le logiciel lui-même est dans une autre langue, car alors tout francophone pourrait l'utiliser. Quand on achète un livre anglais, on n'a pas besoin d'un mode d'emploi pour le lire, mais quand on achète un logiciel en anglais, il en faut un pour s'en servir. L'idéal, en définitive, ce serait que

la production de logiciels en français prenne une envergure aussi importante que celle des livres en français.

Les contrats d'adhésion et les contrats où figurent des clauses-types imprimées, tout spécialement les baux (article 55)

L'article 55 énonce que:

« Les contrats d'adhésion, les contrats où figurent des clauses-types imprimées, ainsi que les documents qui s'y rattachent sont rédigés en français. Ils peuvent être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties. »

En lisant cet article et en le reliant au reste de la Charte de la langue française, particulièrement au préambule et au chapitre sur les droits linguistiques fondamentaux, on a l'impression que le consommateur francophone est bien protégé. Pourtant la réalité n'est pas aussi rassurante.

Prenons pour exemple le cas des baux. Ces contrats ne sont pas négligeables, notamment parce que le coût du loyer d'un appartement est l'un des éléments les plus importants du budget familial. Or la Régie du logement est d'avis que le seul fait que les parties ont signé un bail en anglais prouve que telle était leur volonté expresse.

Je ne porte pas de jugement sur l'attitude de la Régie du logement, je constate tout simplement que l'article 55 de la Charte de la langue française protège mal la langue française dans le domaine des baux. Le deuxième alinéa de l'article 40 de la Loi d'interprétation dispose pourtant que: « Les lois doivent s'interpréter, en cas de doute, de manière à ne pas restreindre le statut du français ». Mais le Code civil de son côté stipule que les avis relatifs au bail, échangés entre propriétaires et locataires doivent être dans la même langue que le bail. Voici le texte des articles 1651.3 et 1651.4 du Code civil:

Article 1651.3: « Le bail, l'écrit ou le règlement de l'immeuble doivent être rédigés en français. Ils peuvent cependant être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties. »

Article 1651.4: « Tout avis relatif au bail, sauf celui visé dans l'article 1654.1 doit être donné par écrit à l'adresse indiquée au bail ou à l'écrit visé dans l'article 1651.1 ou à une nouvelle adresse dont une partie a été avisée après la conclusion du bail et doit être rédigé dans la même langue que le bail ou cet écrit. »

Il suffit donc qu'un bail ait été rédigé et signé en anglais à un moment donné pour que tous les avis qui s'ensuivent dans les années à venir ne puissent plus jamais être en français. Modifier cette situation équivaudrait à signer un nouveau bail, avec tous les inconvénients que cela comporterait pour un locataire, en particulier le fait que le propriétaire ne serait plus obligé de le signer avec ce locataire.

Il n'est pas de mon ressort d'évaluer les stratagèmes que pourraient utiliser les uns contre les autres, propriétaires et locataires, dans la guérilla perpétuelle qu'ils se livrent si l'article 55 de la Charte de la langue française était appliqué de la façon la plus favorable que possible au français. La Régie du logement a l'expérience voulue pour en prévoir les conséquences, mais je ne peux m'empêcher de déplorer le sort fait au français dans le contexte actuel.

Même si la Charte de la langue française prévoit qu'un contrat d'adhésion ou un contrat où figurent des clauses-types imprimées peuvent être rédigés dans une autre langue que le français si telle est la volonté expresse des parties, il reste que cette volonté expresse devrait faire l'objet d'une manifestation évidente, indéniable et incontestable. Or beaucoup de baux jugés conformes à la loi par la Régie du logement et rédigés dans une autre langue que le français ne contiennent même pas de clause linguistique, c'est-à-dire une clause par laquelle les parties acceptent expressément que le contrat ne soit pas en français. Lorsqu'il y a une clause linguistique dans un bail, elle n'est d'ailleurs pas toujours rédigée en français et elle ne fait pas l'objet d'une signature distincte.

Dans d'autres domaines, on a pourtant assisté au cours des dernières années à la généralisation de l'utilisation d'une clause linguistique bilingue faisant l'objet d'une signature distincte dans les entreprises qui préparent des contrats d'adhésion ou des contrats où figurent des clauses-types imprimées. Par exemple, le propriétaire d'une voiture qui autorise l'exécution de travaux de réparation signe habituellement deux fois sur la même formule, d'abord pour autoriser l'excécution des travaux, ensuite pour renoncer à son droit de recevoir une évaluation écrite. Voici un autre exemple choisi au hasard dans une autre formule; il s'agit d'une demande de carte de crédit à un grand magasin. Cette formule comporte trois signatures différentes en cascade, l'une au bas d'une clause linguistique bilingue, l'autre pour la demande de la carte de crédit, l'autre pour que des cartes de crédit additionnelles ayant le même numéro que celle du postulant soient accordées à d'autres personnes, en particulier au conjoint.

En ce qui concerne les baux, on devrait pouvoir sortir de l'ornière d'un bail anglais sans pour autant que le contrat en français soit considéré techniquement comme un nouveau bail, au moins si le bail anglais a été signé par une autre personne que le locateur actuel ou si le bail anglais ne comportait

pas une clause linguistique bilingue ayant fait l'objet d'une signature distincte. Pour en arriver là, il faudrait une modification législative au Code civil.

Étant donné le contexte judiciaire dans lequel nous vivons, il n'est pas illusoire de penser que les tribunaux seraient portés à interpréter l'article 55 de façon restrictive si jamais ils étaient saisis d'une cause portant sur cet article. La doctrine juridique et la tradition judiciaire au Québec et au Canada reconnaissent que la règle générale dans le domaine contractuel est celle de la liberté des parties et que la règle générale dans le domaine pénal est celle de la présomption d'innocence. Si l'on tient compte de l'effet combiné de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et de la Charte canadienne des droits et libertés, la législation linguistique devient un régime d'exception que l'on considère avec méfiance et dont on cherche à circonscrire les effets.

Même s'il n'y a pas encore beaucoup de jurisprudence à ce sujet, il y a au moins un jugement qui va dans le sens de ce qui précède. Il s'agit de la décision du juge Jean-Paul Noël, de la Cour provinciale, dans l'affaire de Pierrette Tanguay contre Josel Miller.

« Le locataire demande, en appel, que la demande de fixation de loyer et modification de bail lui soient accordées et que le loyer et les termes du bail soient fixés selon la méthode de la Régie pour les motifs suivants:

1. *Que le régisseur a erré en faits et en droit en déclarant invalide la réponse de la locataire à la demande d'augmentation de loyer du locateur pour le motif que c'était dans la mauvaise langue, soit en français, le tout selon l'article 165 L.4 C.C.;*
2. *Que le régisseur a erré en faits et en droit en statuant que l'article 55 de la Charte de la langue française n'est pas d'ordre public et en conséquence, que le bail signé entre les parties, en anglais, était valable;*
3. *Que le régisseur a erré en faits et en droit en statuant qu'une clause spécifique n'est pas nécessaire pour constater la volonté expresse des parties en vertu de l'article 1651.3 C.C. prétendant que les dispositions de cet article exigent que la volonté expresse des parties soit exprimée de façon écrite dans le bail pour constater que les parties consentent à ce que le bail soit rédigé en anglais. »*

Dans son jugement, le juge écrit: *« Nous sommes en présence d'une volonté commune expresse et formelle. Même s'il n'y a pas dans le bail une mention expresse écrite que les deux parties acceptaient d'utiliser un bail (formule) rédigé en anglais, leurs comportements et agissements constituent au sens de la loi une volonté expresse, sans équivoque, qui répond aux exigences et à l'esprit de la loi. Il ne peut être question ici d'une clause dérogatoire définie à l'article 1664 C.C. puisque la soi-disant dérogation a été couverte par le comportement et les agissements des deux parties en cause, conséquemment il ne peut s'agir d'une clause dérogatoire inopérante.*

Le Tribunal, après avoir étudié la jurisprudence citée par les deux parties, n'a aucune hésitation à confirmer en premier lieu que les prétentions du régisseur à l'effet que les dispositions de l'article 55 de la Charte de la langue française ne sont pas d'ordre public. »

L'exemple des baux illustre bien le fait que l'article 55 protège mal le consommateur francophone, car s'il n'est pas vigilant et s'il ne réclame pas expressément un contrat en français, même lorsque les circonstances jouent contre lui, il ne pourra pas faire sanctionner par les tribunaux la violation de ses droits.

Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances (article 57)

L'article 57 énonce que:

« Les formulaires de demande d'emploi, les bons de commande, les factures, les reçus et quittances sont rédigés en français. »

Cet article, heureusement, ne comporte pas de difficultés particulières d'application, car les documents qui y sont visés tombent manifestement sous la responsabilité directe de l'entreprise qui les utilise, car c'est elle qui les rédige et les fait imprimer.

La protection des droits des travailleurs à la lumière d'articles particuliers de la Charte

Vu que j'ai consacré mon rapport annuel pour l'exercice financier 1983-1984 aux articles 45, 46 et 47, le présent document ne porte que sur les articles 26, 28 et 41, dont voici le texte:

Article 26: « Les organismes et les services reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 133 peuvent utiliser à la fois la langue officielle et une autre langue dans leur dénomination, leurs communications internes et leurs communications entre eux.

Au sein de ces organismes et services, deux personnes peuvent, dans leurs communications écrites entre elles, utiliser la langue de leur choix.

Une version française de ces communications doit cependant être établie par l'organisme ou le service à la demande de toute personne qui doit en prendre connaissance dans l'exercice de ses fonctions. »

Article 28: « Malgré les articles 23 et 26, les organismes scolaires reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113 de même que les services reconnus en vertu de la même disposition et qui, dans les organismes scolaires, sont chargés de donner l'enseignement dans une langue autre que le français peuvent, dans leurs communications d'ordre pédagogique, utiliser la langue d'enseignement sans avoir à utiliser en même temps la langue officielle. »

Article 41: « L'employeur rédige dans la langue officielle les communications qu'il adresse à son personnel. Il rédige et publie en français les offres d'emploi ou de promotion. »

Il est bon de rappeler ici ce qui est énoncé aux articles 2 et 4:

Article 2: « Toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec. »

Article 4: « Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français. »

Les communications internes (article 26) et les communications d'ordre pédagogique (article 28) dans les établissements reconnus

Avant l'adoption de la Loi modifiant la Charte de la langue française, les articles 26 et 28 se lisaient ainsi:

Article 26: « Les organismes scolaires, les services de santé et les services sociaux reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113 peuvent utiliser à la fois la langue officielle et une autre langue dans leur dénomination et leurs communications internes. »

Article 28: « Dans les organismes scolaires, la langue officielle et la langue d'enseignement peuvent être utilisées comme langue de communication interne des services chargés d'organiser ou de donner l'enseignement dans une langue autre que le français. »

La Commission de protection de la langue française a déjà reçu des plaintes au sujet des articles 26 et 28. Avant les modifications apportées à ces articles, en décembre 1983, le personnel francophone des établissements visés, y compris les enseignants et entre autres les professeurs de français, pouvaient réclamer en vertu de la loi que les communications d'ordre pédagogique et les autres communications internes qui leur étaient destinées soient en français ou bilingues.

Désormais, les communications d'ordre pédagogique peuvent être unilingues anglaises. Les enseignants francophones, et en particulier les professeurs de français dans les écoles anglaises, ne peuvent donc plus s'appuyer sur la loi pour obtenir que ces communications soient en français ou bilingues. L'expérience vécue jusqu'ici par la Commission en ce qui a trait aux communications d'ordre pédagogique la porte à croire que les auteurs de ces communications estiment assez facilement que celles-ci sont de nature pédagogique du seul fait que leurs destinataires sont des enseignants. J'ouvre une parenthèse pour signaler que ces professeurs, qui sont représentés par la Federation of English-speaking Catholic Teachers, ne reçoivent que des communications en anglais de cette assocation. La Commission de protection de la langue française a déjà reçu à ce sujet des plaintes reliées à l'article 49 de la Charte, mais la situation n'est pas encore corrigée. Voici le texte de l'article 49: « Une association de salariés utilise la langue officielle dans les communications écrites avec ses membres. Il lui est loisible d'utiliser la langue de son interlocuteur lorsqu'elle correspond avec un membre en particulier. »

Le personnel francophone non enseignant ne peut plus, lui non plus, compter sérieusement sur la Charte de la langue française pour obtenir que l'employeur communique par écrit avec les employés en français, ou en français et en anglais. La proportion des francophones n'est pourtant pas négligeable dans certains établissements et dans certains organismes, en particulier dans le domaine municipal.

L'article 26 permet explicitement à deux personnes, au sein de ces organismes et services, d'utiliser la langue de leur choix dans leurs communications écrites entre elles. Cet article précise ce qui était déjà contenu implicitement dans l'ancien article 26, c'est-à-dire que deux anglophones peuvent communiquer en anglais entre eux, ce qui est le bon sens même, mais il fait disparaître, à toutes fins utiles, l'obligation qu'avait l'employeur de communiquer avec un employé francophone en français ou en français et en anglais. Si jamais un tribunal était saisi d'une plainte d'un francophone au sujet de l'article 26, il déciderait probablement que l'employeur n'a pas violé la loi si l'employé ne peut pas prouver hors de tout doute raisonnable qu'il a exigé des communications en français à tous moments opportuns et surtout si l'employé a accepté implicitement de recevoir des communications en anglais.

Quand on pense au nombre important de chômeurs qui existe à l'heure actuelle, quel employé francophone osera faire le moindre geste pour que son employeur, s'il s'agit d'un organisme ou d'un établissement reconnu en vertu du paragraphe f de l'article 113, communique avec lui en français pour les fins de son travail?

Les communications écrites adressées par l'employeur à son personnel (article 41)

Jusqu'à la décision de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam, la Commission de protection de la langue française appliquait la directive suivante en date du 3 novembre 1982:

« Par communications dans la première phrase de l'article 41 de la Charte, on entend toutes communications écrites découlant des relations hiérarchiques ou relatives aux conditions de travail au sein d'une entreprise. Par condition de travail, on entend toutes conditions qui se trouvent ou peuvent se retrouver normalement dans une convention collective de travail.

Par personnel dans la première phrase de l'article 41 de la Charte, on entend tous les employés d'une entreprise considérés collectivement ou individuellement. »

À la suite de la décision de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam, la phrase suivante a été ajoutée à la directive qui précède:

« Cependant, comme conséquence du jugement de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam, un employé ne pourra se prévaloir des dispositions de cet article que s'il a demandé de recevoir en français les communications individuelles qui le concernent. »

Le jugement de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam

Voici ce qui ressort du jugement de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam. L'article 41 ne vise pas les communications adressées individuellement à un employé, mais uniquement celles qui sont adressées par l'employeur à l'ensemble de ses employés. Les articles 2 et 4 ne créent d'obligation à l'employeur que dans la mesure où ils reconnaissent des droits à un travailleur individuellement. Ainsi, un employeur ne sera tenu de communiquer en français avec un employé que si ce dernier l'exige. Ces articles n'ont pas pour effet d'empêcher un employeur de communiquer avec un employé dans une autre langue que la langue officielle. Le droit de l'employé ne se traduit en obligation pour l'employeur que si l'employé manifeste l'intention d'exercer activement le droit qui lui est reconnu.

Au chapitre des droits individuels, le législateur n'a pas imposé de façon absolue l'usage de la langue officielle dans les communications entre employeur et employé. L'usage exclusif de la langue officielle n'a pas été imposé comme règle. L'article 89 de la Charte le reconnaît spécialement: « Dans les cas où la présente loi n'exige pas l'usage exclusif de la langue officielle, on peut continuer à employer à la fois la langue officielle et une autre langue. » Le mot « continuer » dénonce l'intention de ne pas bouleverser ce qui existe déjà à moins que la loi n'exige l'usage exclusif de la langue officielle.

La liberté de choix de la langue de communication a été préservée comme elle existait auparavant à moins qu'un interlocuteur exige qu'on communique avec lui dans la langue officielle ou à moins que la loi n'impose l'usage exclusif du français.

« La liberté de choix est la règle; l'usage exclusif, l'exception. »
(Juge Marcel Nichols)

Les conséquences de ce jugement

La Commission de protection de la langue française a été consternée en prenant connaissance du jugement de la Cour d'appel, car celui-ci veut dire implicitement que la Charte de la langue française, et particulièrement son article 41, ne sont pas d'ordre public. En d'autres termes, n'importe qui peut renoncer aux droits que lui accorde la Charte de la langue française.

Dans l'affaire du Centre hospitalier de St. Mary, l'un des arguments utilisés par le bureau du procureur général pour ne pas intenter de poursuites contre cet hôpital était que la Charte de la langue française était une loi d'ordre public. L'hôpital St. Mary, en dépit du fait qu'il avait déclaré à l'Office de la langue française ne pas avoir besoin de délai pour respecter l'obligation prévue à l'article 23 d'assurer que ses services soient disponibles dans la langue officielle, n'aurait donc pas eu le droit de renoncer au délai qui expirait à la fin de l'année 1983 et qui lui était accordé à cette fin par l'article 25 de la Charte.

Si un organisme public reste protégé même après avoir renoncé explicitement à un droit parce que celui-ci serait inaliénable en vertu d'une loi d'ordre public, à plus forte raison un individu devrait-il avoir la garantie que son droit d'exercer ses activités de travailleur en français et celui que son employeur communique avec lui en français seront respectés même si, implicitement ou explicitement, il n'a pas exigé que son employeur communique toujours avec lui en français.

Il y a un autre aspect du jugement de la Cour d'appel qui est troublant, c'est celui qui voudrait que la liberté de choix soit la règle et que l'usage exclusif du français soit l'exception. La Cour d'appel ne fait aucune allusion à l'une des interprétations les plus couramment données à l'article 89. Celui-ci ne dispose pas que dans les cas où la Charte de la langue française n'exige pas l'usage exclusif de la langue officielle on peut continuer à employer exclusivement une autre langue, mais qu'on peut continuer à employer à la fois la langue officielle et une autre langue.

Il semble donc que l'on devrait affirmer, non pas que la liberté de choix est la règle et l'usage exclusif du français l'exception, mais plutôt que le français, pour utiliser les mots du préambule de la loi, est « la langue normale et habituelle du travail » et que, là où l'usage exclusif du français n'est pas imposé par la loi, le bilinguisme est autorisé.

La Commission de protection de la langue française a donc demandé au bureau du procureur général d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel dans l'affaire du Centre d'accueil Miriam. Le bureau du procureur général peut en effet intervenir à tout moment dans un procès ou dans le processus judiciaire lorsqu'une loi d'ordre public est en cause, même s'il n'est pas partie à l'instance. Malheureusement, le bureau du procureur général a décidé de ne pas interjeter appel. On trouvera ci-joint l'échange de correspondance entre la Commission de protection de la langue française et le bureau du procureur général à ce sujet. Le procureur général pourrait toujours présenter une requête en jugement déclaratoire pour que la Cour se prononce sur le sens exact de l'expression « à la fois » que l'on trouve à l'article 89.

La Commission doit donc désormais tirer les conséquences du jugement de la Cour d'appel, ce qui veut dire qu'au moins l'article 41, sinon toute la Charte de la langue française, n'est pas d'ordre public. C'est là une conséquence tellement grave que le législateur devrait intervenir pour reconnaître que l'article 41 et la Charte dans son ensemble sont d'ordre public.

Dans l'état actuel des choses, la seule façon pour un ouvrier d'établir désormais avec certitude son droit de recevoir en français les communications que son employeur lui adresse, c'est de le demander explicitement, et vraisemblablement au moment même de l'embauche, faute de quoi son droit risque de se prescrire. Il est ahurissant qu'un ouvrier francophone au Québec, en 1985, à une époque où le chômage fait tant de ravages, soit obligé, avant même d'occuper un nouvel emploi, d'exiger de son employeur qu'il lui adresse toutes ses communications en français. C'est un excellent moyen, par les temps qui courent, de le faire passer pour un trouble-fête et de le condamner au chômage indéfiniment.

Conclusion

Les consommateurs de biens et de services qui ne sont pas informés et servis en français et les travailleurs qui ne reçoivent pas en français les communications de leur employeur ne peuvent pas, à toutes fins utiles, compter sur des sanctions judiciaires contre ceux qui ne respectent pas leurs droits linguistiques fondamentaux, sauf lorsqu'il s'agit de l'article 57.

Ainsi l'on se retrouve en gros dans la situation qui existait avant l'adoption de lois dans le domaine linguistique lorsqu'il s'agit de faire sanctionner par les tribunaux les violations de la loi. C'est encore sur le francophone, en tant qu'individu, que revient, pour l'exercice et le respect de ses droits linguistiques fondamentaux, le fardeau de demander, de réclamer, d'exiger d'être respecté dans sa condition de francophone, au risque de passer pour un empêcheur de tourner en rond. Ce qui devrait normalement lui être garanti de plein droit par les pouvoirs publics est sujet au contraire à des conditions qui font que dans la plupart des cas il a plutôt intérêt à se taire, à endurer, à se convaincre enfin qu'après tout il est né pour un petit pain et qu'il ne devrait pas par-dessus le marché risquer de le perdre.

La Commission de protection de la langue française n'est pas pour autant opposée à la règle bien établie en droit pénal, au Québec et au Canada, comme dans les autres pays de droit public britannique, selon laquelle on doit reconnaître l'innocence d'un présumé contrevenant aussi longtemps que le contraire n'a pas été prouvé hors de tout doute raisonnable.

Gaston Cholette

1985-03-31

Annexes

Voici quelques citations extraites du rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec. Elles portent sur l'objetif proposé par la Commission Gendron au gouvernement du Québec, c'est-à-dire de faire du français la langue commune des Québécois et sur certains moyens d'atteindre cet objectif.

J'ai retenu, des remarques et recommandations de la Commission Gendron, quelques-unes de celles qui touchent à la notion de langue commune et aux droits des francophones québécois en tant que consommateurs. L'ensemble des citations reproduites dans la présente annexe n'est pas, bien entendu, un résumé des positions de la Commission Gendron.

On remarque, en lisant les extraits qui suivent, que la notion de langue commune est beaucoup plus avant-gardiste que celle de l'égalité juridique des langues qui se dessine très nettement en filigrane dans les attitudes de beaucoup d'intervenants d'aujourd'hui dans le domaine de la politique linguistique. Certains lecteurs qui trouveront peut-être mon rapport moral annuel trop favorable à la cause du français pourront comparer mes positions avec celles de la Commission Gendron, parues il y a treize ans sous la plume de personnes que tout le monde a toujours qualifiées de modérées.

« Chapitre troisième

Les conditions du plein épanouissement et de la diffusion du français dans tous les secteurs d'activité

A. L'objectif et les moyens

En Amérique, le français est une langue marginale. Une langue dont l'utilité est limitée même sur le territoire où ceux qui la parlent sont majoritaires. La politique qui découle de cette situation est claire; si le français doit survivre et s'épanouir sur le continent nord-américain, ce ne peut être qu'en lui donnant le maximum de chance et de protection sur le territoire du Québec; ce ne peut être qu'en en faisant sur ce territoire un instrument de communication utile pour tous. Le problème n'est pas que les francophones n'utilisent pas leur langue dans les activités de travail; c'est qu'ils doivent utiliser une autre langue pour les communications essentielles, d'ordre administratif ou technique, et ce, dans les secteurs de pointe de l'activité économique. Secteurs que l'élite francophone est en quelque sorte condamnée à envahir, après avoir saturé les autres. Cette élite doit avoir accès aux postes de décision de ces secteurs, tout comme aux avantages intellectuels du développement scientifique ou technique, sans avoir à se renier culturellement et linguistiquement. Ou encore, en ayant à le faire le moins possible. Pour difficile que soit cet objectif, on ne doit pas le perdre de vue. Car dans l'équation biens économiques — biens culturels, il n'est pas prouvé qu'il n'y a de solution que dans le sacrifice des valeurs culturelles.

De par sa situation marginale, en Amérique, le français est une langue qui manque de prestige et d'utilité. Les immigrants le comprennent bien, qui tendent à opter pour l'anglais, lequel leur donne accès, en Amérique, à des biens économiques et culturels autrement plus variés et abondants que ne peut le faire le français; et les francophones aussi, chez qui, depuis des décennies, la nécessité d'apprendre l'anglais est devenue une sorte de leitmotiv familial et collectif; et les anglophones également, qui, jusqu'à ce jour, n'ont guère senti le besoin d'apprendre et d'utiliser le français. Dans l'immense espace économique que constituent le Canada et les États-Unis, nous sommes, avec le français, face à une langue désarmée dans la lutte qu'elle doit mener pour faire valoir son utilité. Situation qui n'est pas près de changer. Il en résulte qu'on ne pourra assurer, au Québec, vigueur et dynamisme au français qu'avec le soutien de l'État. Autrement, la partie qui se joue entre le français et l'anglais continuerait d'être par trop inégale.

Cette action de l'État doit viser à faire du français la langue commune des Québécois, en la rendant utile et nécessaire pour tous dans les communications de travail. C'est la seule motivation valable qui puisse amener les non-francophones et les immigrants à apprendre et à utiliser le français, aussi longtemps qu'on maintient au Québec un double système d'institutions et de services, en particulier, le double système scolaire, lequel fait de l'anglais une langue d'enseignement au même titre que le français. Toute action qui ne tiendrait pas compte de cette condition fondamentale se priverait du seul motif susceptible, dans le cadre social actuel, de justifier auprès des non-francophones l'investissement considérable que représente l'apprentissage d'une langue seconde, surtout si cet apprentissage doit déboucher sur une connaissance d'usage de cette langue; toute action qui ne tiendrait pas compte de cette condition fondamentale priverait les non-francophones du seul motif qu'ils pourraient avoir d'utiliser quotidiennement le français, ce qui aurait pour effet de nous reconduire à la situation actuelle où l'anglais sert de langue commune parce que la majorité des non-francophones ne savent pas le français, ou ont désappris ce qu'ils en savaient à force de ne pas l'employer.

Pour atteindre cet objectif, l'Etat doit d'abord, en affirmant aux yeux de tous, Québécois et non-Québécois, sa propre personnalité linguistique, conférer au français le prestige et la considération qui lui font actuellement défaut; il doit prendre les moyens qui s'imposent pour réglementer l'usage des langues dans les communications de travail; il doit contrer les effets négatifs sur l'utilisation du français, qui découlent d'une part, de la surreprésentation des anglophones aux niveaux intermédiaires, et surtout supérieurs, de la hiérarchie administrative et technique de certaines entreprises, et, d'autre part, de l'unilinguisme trop fréquent qu'on rencontre chez ces mêmes anglophones; il doit étudier les possibilités et les avantages d'une plus grande régionalisation des opérations administratives et techniques des entreprises à vocation nationale et internationale; il doit enfin prendre les mesures qui s'imposent pour faire de la connaissance du français une condition d'accès à l'exercice d'un métier ou d'une profession au Québec. Cet objectif et ces moyens nous paraissent constituer les conditions fondamentales pour assurer au français, sur le territoire du Québec, sans avoir à révolutionner le système social actuel, le plein épanouissement et la large diffusion auquel il a droit auprès de tous les Québécois.

B. L'objectif: le français langue commune des Québécois

Nous avons déjà défini ce que nous entendons par cette expression: une langue que tous connaissent et sont capables d'utiliser, de telle sorte qu'elle puisse servir naturellement sur le territoire du Québec de moyen de communication entre Québécois de toute langue et de toute origine. Il y aura toujours au Québec une masse unilingue francophone, aussi bien dans la région métropolitaine qu'en province. Ces personnes devraient pouvoir circuler sur toute partie du territoire du Québec en se servant de la seule langue qu'ils connaissent, le français. Ce qui suppose que cette langue est largement connue et utilisée par tout le territoire. Tel n'est pas le cas actuellement, tout spécialement dans l'agglomération montréalaise où sont regroupés la grande majorité des anglophones et des membres du tiers groupe.

Défini comme nous venons de le faire, cet objectif ne prive en rien les citoyens non francophones du Québec du droit à leur langue maternelle. Tout au plus leur est-il demandé d'avoir une connaissance d'usage du français et de donner préséance au français dans les situations de contact avec les francophones. Au lieu que ce soient ces derniers, qui, dans de telles situations, fassent le sacrifice de leur langue, comme c'est fréquemment le cas actuellement, ce devrait être à l'avenir les non-francophones qui assurent la communication par le truchement du français. Ce qui est demandé aux non-francophones, c'est de renverser les rôles, en trouvant normal que le français, au lieu de l'anglais, leur serve de lien avec la population francophone. Est-ce une exigence qui brime les droits linguistiques de la minorité? Nous ne croyons pas que l'apprentissage et l'usage de la langue de la majorité constitue une quelconque brimade linguistique pour la minorité. Il s'agit d'une exigence normale, qui engendre tout au plus une restriction dans l'emploi que la minorité peut faire de sa langue dans les situations de contact avec la majorité, mais non dans les autres circonstances, où l'utilisation des langues reste entièrement libre.

Nous recommandons que le gouvernement du Québec se donne comme objectif général de faire du français la langue commune des Québécois, c'est-à-dire, une langue qui, étant connue de tous, puisse servir d'instrument de communication dans les situations de contact entre Québécois francophones et non francophones. »

...

« Nous recommandons au Gouvernement d'inclure, par le truchement de la loi régissant les corporations professionnelles ou autrement, la connaissance d'usage du français comme une condition à l'admission et à l'exercice d'un métier ou d'une profession.

Nous recommandons au Gouvernement de procéder de façon sélective, en appliquant d'abord la loi aux membres des corporations professionnelles qui entreront sur le marché du travail dans les trois ans qui suivront la passation de la loi; puis, aux professions et métiers dont les membres appartiennent de par leurs fonctions au secteur de services personnels et sociaux; enfin, graduellement, aux membres des autres corps de métier. La loi ne devrait en aucune façon être rétroactive. »

...

« 4. Des propositions de changement

Comme consommateur et comme membre de la majorité au Québec, le client francophone devrait être servi dans sa langue. Il importe que le Gouvernement établisse clairement ce principe et qu'il l'énonce comme un objectif qui doit être réalisé à court terme.

Nous recommandons au Gouvernement de proclamer le droit du client francophone, dans les activités de consommation se déroulant dans le secteur privé, d'être servi dans sa langue, partout au Québec, tant dans ses communications écrites que dans ses communications orales.

En pratique, la politique devrait être la suivante : toutes les entreprises de services du secteur privé qui tirent profit de la confiance que leur accorde le public québécois devraient offrir leurs services et leurs produits en français à la clientèle francophone et communiquer verbalement et par écrit en français avec les clients francophones. Pour atteindre cet objectif, il y a un premier moyen qu'il faudra employer si l'on veut être logique et réaliste. Il s'agit de rendre obligatoire la connaissance d'usage de la langue française pour tous ceux qui, au Québec, sont susceptibles, de par leurs fonctions, d'entrer en communication avec un client.

Nous recommandons que le gouvernement du Québec prenne les mesures qui s'imposent pour que tout employé du secteur privé qui, de par ses fonctions, est susceptible d'entrer en contact avec un client ait une connaissance d'usage de la langue française.

Il faut cependant des délais. On ne peut s'attendre en effet à ce que tous les anglophones, actuellement en contact avec la clientèle, puisse du jour au lendemain maîtriser le français. Par ailleurs, il ne faut pas trop tarder à mettre en vigueur une mesure qui s'impose. Aussi croyons-nous raisonnable de proposer un délai de cinq ans à l'intérieur duquel les entreprises privées de services devraient prendre les moyens pour atteindre l'objectif énoncé dans la recommandation précédente.

Nous recommandons qu'un délai maximum de cinq ans soit accordé aux entreprises privées de services pour généraliser l'emploi du français dans leurs communications directes, aussi bien écrites que verbales, avec le client francophone.

La politique que nous proposons aura pour effet de généraliser l'emploi du français avec la clientèle francophone. Il pourra quand même se présenter des cas où le client ne pourra obtenir satisfaction. Il devrait pouvoir alors porter plainte auprès du commissaire aux langues dont nous avons proposé la nomination dans la première partie de ce volume. Toutefois, il ne devrait pouvoir le faire qu'une fois écoulé le délai de cinq ans que nous venons de proposer. Il ne serait pas sage de procéder autrement. Le Gouvernement ne devrait d'ailleurs étendre la juridiction du commissaire aux langues sur le secteur de la consommation qu'après avoir pris conseil de la Commission pour la diffusion de la langue française.

Nous recommandons au Gouvernement de n'étendre la juridiction du Commissaire aux langues sur les droits linguistiques relatifs aux activités de consommation qu'une fois écoulé un délai de cinq ans après l'établissement de ces droits, et après avoir pris conseil de la Commission pour la diffusion de la langue française. »

...

« Nous recommandons au Gouvernement de prendre des mesures pour que tout service public ou para-public — administration municipale, administration scolaire, services hospitaliers, etc. — communique en français avec le public ou la clientèle francophones qu'il dessert. »

...

« Nous recommandons au Gouvernement de prendre des mesures pour que, dans les organismes de services des secteurs public et para-public, tout membre du personnel qui, en raison de ses fonctions, est susceptible d'entrer en contact avec des citoyens francophones, soit obligé d'avoir une connaissance d'usage du français. »

La situation de la langue française au Québec, vol. 1, *La langue de travail*, l'Éditeur officiel du Québec, p. 151 à 154, p. 179, p. 234 à 236 et p. 263.

Gouvernement du Québec
Ministère de la Justice
Bureau du sous-ministre
et du sous-procureur général

COMMISSION DE PROTECTION DE LA LANGUE FRANÇAISE
13 JUIN 1984

Le 7 juin 1984

Monsieur Gaston Cholette
Président
Commission de protection
de la langue française
800, place Victoria
40e étage
MONTRÉAL (Québec)
H4Z 1E8

Monsieur le Président,

La présente fait suite à votre lettre du 20 mars dernier concernant l'opportunité de porter en appel la décision du 2 mars 1984 de la Cour d'Appel dans l'affaire Dame Vivian Bromfield c. le Centre d'accueil Myriam et Emile Moalli.

Après étude, nous avons conclu que le Procureur général ne pouvait en cette instance et eu égard au fait qu'il n'était pas partie devant la Cour d'Appel, présenter une requête pour permission d'en appeler à la Cour Suprême du Canada.

De plus, sur le plan juridique, le ministère arrive à des conclusions quelque peu différentes des vôtres et à cet égard, je demande à Me Christine Tourigny, sous-ministre associée à la Direction générale du contentieux, de vous rencontrer.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Sous-ministre et
Sous-procureur général,

DANIEL JACOBY

N/REF: 637

1200, route de l'Église
Sainte-Foy, QC
G1V 4M1

Tél. (418) 643-4090

Gouvernement du Québec
Commission de protection de la langue française

Bureau du président

Montréal, le 20 mars 1984

Me Daniel Jacoby
Sous-Ministre
Ministère de la Justice
1200, route de l'Église
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4M1

Monsieur le Sous-ministre,

La Cour d'appel du Québec, dans la décision relative à l'affaire Syndicat canadien de la Fonction publique, Dame Vivian Bromfield c. le Centre d'accueil Myriam et Émile Moalli, du 22 mars 1984, est arrivée à des conclusions juridiques importantes concernant l'interprétation et l'application des articles 2, 41 et 89 de la Charte de la langue française.

Dans cette décision, si nous l'avons bien comprise, la Cour d'appel arrive à la conclusion, d'une part, que l'article 41 de la Charte ne s'applique qu'aux communications écrites et collectives entre un employeur et ses employés et, d'autre part, que l'article 2 de la loi ne s'applique que si une personne intéressée n'y a pas renoncé et a donc exigé qu'une entreprise concernée communique avec elle en français. De plus, la Cour, à la page 10 de l'opinion du juge Nichols, déclare que l'article 89 de la Charte sanctionne au Québec le principe fondamental suivant en matière linguistique : "La liberté de choix est la règle : l'usage exclusif, l'exception". Ce faisant, la Cour d'appel part de la prémisse essentielle, nous semble-t-il, que la Charte de la langue française n'est pas une loi d'ordre public.

Nous croyons que la décision de la Cour d'appel va à l'encontre de l'interprétation constante que les organismes chargés de l'application de la Charte ont toujours donnée aux articles 2, 41 et 89 de la loi. Selon la Commission de protection plus particulièrement, une personne ne peut pas renoncer aux dispositions de l'article 2 : de plus, l'article 41 s'applique à la fois aux communications écrites collectives et individuelles entre un employeur et ses employés et, enfin, l'article 89 ne consacre pas la

.../2

Me Daniel Jacoby
Sous-ministre de la Justice

1984-03-20

liberté de choix au Québec, mais tout au plus une certaine forme de bilinguisme. Par ailleurs, nous croyons que la Charte de la langue française est ainsi construite qu'elle est, à toutes fins utiles, une loi d'ordre public.

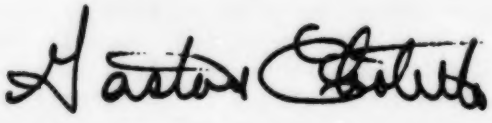
C'est pourquoi nous aimerions que le Procureur général intervienne le plus rapidement possible dans cette affaire pour faire en sorte que les conclusions juridiques de la Cour d'appel soient contestées au plus haut niveau, et ce, en se basant sur l'article 99 du code de procédure civile qui édicte que : "Dans toute instance touchant l'application d'une disposition d'ordre public, le procureur général peut, d'office et sans avis, participer à l'enquête et à l'audition comme s'il y était partie".

Pour votre information, je joins à cette lettre photocopie de ladite décision de la Cour d'appel et plus précisément des opinions des juges Monet et Nichols ainsi que du juge Nolan (qui était dissident).

Il va sans dire que le service juridique de notre Commission est à votre complète disposition afin de permettre au bureau du Procureur général de préparer, dans cette affaire, le meilleur dossier possible.

Veuillez croire, Monsieur le Sous-ministre, à l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,



Gaston Cholette

GC/ls

Deuxième partie

La Commission de protection de la langue française

La mission

Créée le 26 août 1977 par la Charte de la langue française, la Commission de surveillance de la langue française est devenue, le 1er février 1984, la Commission de protection de la langue française.

La mission de la Commission de protection de la langue française est de traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte de la langue française, c'est-à-dire de faire corriger les situations dérogatoires existantes ou appréhendées, que la Commission choisit elle-même de traiter ou dont elle est saisie par des citoyens. Le but ultime de ses interventions est de garantir aux Québécois le respect de leurs droits linguistiques fondamentaux inscrits dans la Charte.

Les cas de dérogation signalés à la Commission font généralement état de relations entre les citoyens et l'Administration (gouvernement, ministères, organismes gouvernementaux, organismes municipaux et scolaires, services de santé et services sociaux), de même qu'avec les organismes parapublics (ordres professionnels et entreprises d'utilité publique). Elles se rapportent également aux relations des citoyens, en tant que consommateurs, avec les entreprises privées, de même qu'à leurs relations en tant que travailleurs, avec les employeurs.

Le mode de fonctionnement

Pour accomplir sa tâche, la Commission procède par enquêtes; ces enquêtes sont confiées à des commissaires-enquêteurs qui doivent les mener à terme.

La première étape du déroulement d'une enquête est la vérification des faits allégués dans la demande d'enquête. Dans le cas des enquêtes sectorielles décrétées par la Commission, il s'agira plutôt d'aller relever dans un secteur donné, les produits ou les commerces en dérogation avec la Charte.

Ensuite, s'il y a véritablement manquement aux prescriptions de la loi, le commissaire-enquêteur informe le présumé contrevenant des infractions commises et l'incite à se conformer à la Charte dans un délai donné.

Si, à la suite de cette démarche, la Commission constate que la situation est corrigée, le dossier est fermé. Si le présumé contrevenant demande un laps de temps raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, le commissaire-enquêteur le lui accorde lorsque les circonstances le justifient.

Si le présumé contrevenant n'a pas corrigé la situation dans le temps imparti, il reçoit alors une mise en demeure lui enjoignant de se conformer à la loi dans un délai donné. Enfin, à l'expiration de ce dernier délai, si l'infraction subsiste toujours, le dossier est transmis au procureur général pour qu'il intente, s'il le juge à propos, les poursuites pénales appropriées.

Ce cheminement vaut pour la majorité des enquêtes conduites par la Commission. Mais il arrive, dans certains cas, que le commissaire-enquêteur doit tenir une audience pour bien conduire son enquête. Les deux principales circonstances qui justifient une audience sont:

— les cas de dérogations qui impliquent des relations interpersonnelles (congédiement, prestation de services, etc.);

— les cas où, malgré des demandes répétées, un présumé contrevenant refuse ou néglige de fournir un renseignement, un document, ou d'autres pièces qui permettraient au commissaire-enquêteur de poursuivre son enquête.

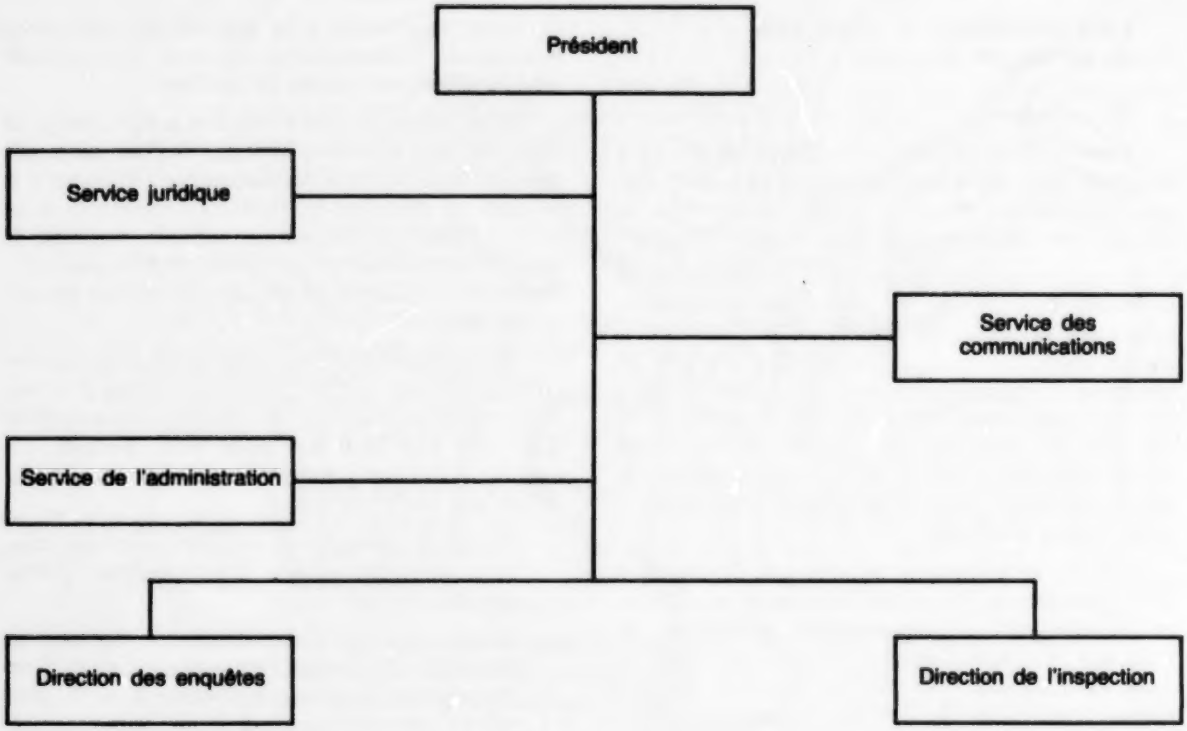
Les personnes convoquées à une audience peuvent, si elles le désirent, se faire accompagner d'un avocat ou de toute autre personne de leur choix. Pour sa part, la Commission respecte toujours, au cours de ses audiences, les règles dites de la justice naturelle.

Dès que le commissaire-enquêteur a obtenu, en audience, les renseignements dont il avait besoin, il poursuit son enquête de la même façon que dans les autres cas.

La structure

Le personnel de la Commission est réparti dans deux directions et trois services: la Direction des enquêtes regroupe les commissaires-enquêteurs; la Direction de l'inspection, les inspecteurs; le Service juridique, le personnel du contentieux; le Service des communications, le personnel chargé de l'information; le Service de l'administration, le personnel chargé de la gestion. Le personnel de soutien est réparti entre les directions et les services, selon les besoins.

Les responsables de ces directions et services sont sous l'autorité directe du président. L'organigramme qui suit illustre cette structure.



La Direction des enquêtes

La Direction des enquêtes, qui compte 12 personnes dont 8 commissaires-enquêteurs, traite tous les cas de dérogation à la Charte de la langue française, à l'exception des cas d'affichage qui relèvent de la Direction de l'inspection.

Les demandes d'enquête

Au cours de l'exercice 1984-1985, la Commission a reçu 1 731 demandes d'enquête de la part du public.

Parmi elles, 620 concernaient l'affichage public et ont donc été acheminées à la Direction de l'inspection qui traite ces cas.

Par ailleurs, 110 demandes furent jugées irrecevables dès leur réception, tandis que 31 autres étaient anonymes et furent rejetées en vertu de l'article 174 de la Charte de la langue française.

Les dossiers d'enquête

Au cours de l'exercice, la Commission a ouvert 1 689 dossiers d'enquête, dont 539 pour la Direction de l'inspection qui traite les cas d'affichage et 1 150 pour la Direction des enquêtes qui s'occupe des autres aspects de la loi.

Les commissaires-enquêteurs auxquels les dossiers sont attribués procèdent à l'évaluation de la demande d'enquête, à l'établissement de la preuve (notamment par inspection) et s'attachent à faire redresser les situations dérogatoires par information, persuasion, mise en demeure si nécessaire et, en dernier ressort, par la transmission du dossier au procureur général conformément à l'article 182 de la Charte.

La répartition des dossiers par article

La ventilation des dossiers par article (Tableau I) démontre clairement que l'affichage public et la publicité commerciale (article 58), de même que les raisons sociales (article 69), surtout affichées, demeurent des sources importantes d'infractions à la Charte. À eux seuls, ces deux articles représentent près de la moitié (46,5 %) de toutes les enquêtes.

L'étiquetage des produits (article 51) reste aussi un domaine particulièrement sensible, avec 23,5 % des dossiers.

Tableau 1

Répartition des dossiers par article

Titre des chapitres	Article	Nombre de dossiers	Cumul	%
Préambule: Qualité de la langue		58	58	3,4
Les droits linguistiques fondamentaux	2	45		
	4	17		
	5	69		
	6	3	134	7,9
La langue de l'Administration	14	8		
	15	23		
	16	1		
	18	1		
	19	1		
	20	1		
	21	1		
	22	10		
	22.1	3		
	23	4		
	24	6		
	26	9		
	27	2		
	29	17	87[1]	5,2
La langue des organismes parapublics	30	7		
	30.1	1	8	0,5
La langue du travail	41	9		
	45	8		
	46	3	20	1,2
La langue du commerce et des affaires	51	398		
	52	101		
	54	2		
	55	7		
	57	78		
	58	539		
	59	1		
	63	3		
	69	245		
	91	1	1 375	81,4
La normalisation	118	3		
	128	4	7	0,4
Totaux			**1 689**	**100**

1 23 autres dossiers visant l'Administration ont été classés en regard d'autres articles.

La répartition géographique des dossiers d'enquête

La répartition des dossiers d'enquête en fonction de la région d'origine des requérants et de celle des présumés contrevenants démontre que la région administrative de Montréal est la plus touchée par les questions linguistiques, avec 85 % de tous les requérants et 76 % de tous les présumés contrevenants.

Tableau II

Répartition géographique des dossiers d'enquête

Région	Nombre de requérants	Nombre de contrevenants
Hors Québec	8	152
Bas-Saint-Laurent — Gaspésie	5	9
Saguenay — Lac-Saint-Jean	13	12
Québec	134	125
Trois-Rivières	16	16
Estrie	11	17
Montréal	1 442	1 296
Outaouais	42	45
Nord-Ouest	9	9
Côte-Nord	9	8
Nouveau-Québec	—	—

Les dossiers de l'Administration

L'Administration a, pour sa part, fait l'objet de 110 dossiers d'enquête au cours du présent exercice. Par Administration on entend le gouvernement, les ministères, les organismes gouvernementaux (29 dossiers), les services de santé et les services sociaux (16 dossiers), les organismes municipaux (51 dossiers) et les organismes scolaires (14 dossiers).

Tableau III

Ministères et organismes

Nombre de dossiers	29
Dossier fermé (demande non fondée)	1
Dossiers fermés (refus du requérant de permettre de dévoiler son identité)	5
Dossier fermé (raisons techniques)	1
Dossiers fermés après correction	15
Dossiers en traitement	7

Tableau IV

Services de santé et services sociaux

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	9	7
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	2	1
Dossiers fermés (raisons techniques)	1	2
Dossiers fermés après correction	3	1
Dossiers en traitement	3	3

Tableau V

Organismes municipaux

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	37	14
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	6	4
Dossiers fermés (raisons techniques)	4	3
Dossiers fermés après correction	16	1
Dossiers en traitement	11	6

Tableau VI

Organismes scolaires

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	4	10
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	2	1
Dossiers fermés après correction	1	4
Dossiers en traitement	1	5

La fermeture des dossiers

1 741 dossiers ont été fermés en 1984-1985. Le tableau VII donne la répartition des dossiers fermés au cours de l'exercice, en fonction du motif de la fermeture.

Tableau VII

Répartition des dossiers fermés en fonction du motif de la fermeture

Motif de la fermeture	Dossiers antérieurs au présent exercice	%	Dossiers de l'exercice	%	Total	%
Situation corrigée	748	74,9	529	71,2	1 277	73,4
Demande non fondée	59	5,9	70	9,4	129	7,4
Demande irrecevable	26	2,6	46	6,2	72	4,1
Consolidation (regroupement des dossiers d'une même entreprise)	44	4,4	29	3,9	73	4,2
Autres (articles 176 et 177)	121	12,2	69	9,3	190	10,9
Total	**998**	**100**	**743**	**100**	**1 741**	**100**

Les enquêtes sectorielles

C'est par le vocable d'« enquêtes sectorielles » que la Commission désigne les enquêtes visant à rendre conformes à l'article 51 de la Charte tous les produits d'un même type que l'on retrouve sur le marché québécois.

Ces enquêtes se distinguent de celles qui sont menées à la suite d'une plainte déposée par un citoyen et qui se limitent généralement à l'objet de la plainte.

Le processus d'intervention est le suivant: la Commission détermine, selon un certain nombre de critères, les secteurs où il y a lieu d'intervenir. Elle procède ensuite à l'étude des circuits de distribution des produits visés et à la collecte de données en effectuant notamment des inspections exhaustives dans les grands magasins à rayons et chez certains détaillants spécialisés. Enfin, la Commission demande à chacun (fabricant, distributeur, détaillant) de faire, dans un certain délai, ce qui est en son pouvoir pour corriger la situation.

Quatre enquêtes sectorielles sont actuellement en cours dans les domaines suivants: micro-informatique, modèles réduits, matériel d'art et de graphisme, armes à feu et munitions.

Les modèles réduits

L'enquête portant sur les modèles réduits est la plus avancée. Des inspections exhaustives effectuées dans huit magasins importants de la région montréalaise ont révélé que 78 % de tous les modèles (1 554 sur 2 003) offerts au public ne respectaient pas les exigences de la loi. En fait, seules trois marques sur quarante, toutes trois européennes, offraient une gamme complète de produits en conformité avec l'article 51 de la Charte de la langue française.

Au cours du prochain exercice, la Commission demandera à tous ceux qui sont impliqués dans la fabrication, la distribution et la vente au détail de ces produits d'apporter les corrections nécessaires. La Charte ne s'appliquant qu'aux entreprises ayant une place d'affaires au Québec, les fabricants et distributeurs situés hors des frontières seront prévenus des exigences de la loi. Quant aux détaillants et distributeurs québécois, ils devront se conformer à la loi dans un délai raisonnable.

Il est à noter que le Secrétariat d'État à la consommation de France, qui est chargé de l'application de la législation linguistique dans ce pays, est aussi intervenu en France, auprès des importateurs et distributeurs de modèles réduits, ajoutant ainsi dans la balance le poids des millions de consommateurs français.

La micro-informatique

Dans le domaine de la micro-informatique où l'infraction à la Charte est la règle, la Commission juge que l'Administration publique québécoise peut et doit systématiquement exiger de ses fournisseurs

du matériel informatique conforme à la Charte de la langue française. Ce n'est cependant pas le cas.

Dans un premier temps, la Commission a procédé à un inventaire des appareils et des logiciels en place dans les ministères, organismes et commissions scolaires. La compilation des données recueillies, qui se fera au début du prochain exercice, permettra d'établir le profil linguistique de la micro-informatique dans l'Administration et d'ajuster en conséquence l'intervention de la Commission auprès des services responsables des achats et auprès des fournisseurs.

La coopération avec la France

La France et le Québec sont tous deux dotés d'une législation linguistique qui, entre autres choses, vise à protéger le consommateur, en exigeant que le français soit tout aussi présent que d'autres langues sur les produits, les emballages, les modes d'emploi et les documents accompagnant les produits.

Au Québec, cependant, il est très difficile, voire impossible, de faire sanctionner par les tribunaux les manquements à ces exigences quand les fabricants récalcitrants ne sont pas implantés au Québec. La Commission n'est pas pour autant privée de tout moyen d'action, mais elle doit alors se comporter en groupe de pression auprès des fabricants étrangers. Si d'ordinaire elle obtient satisfaction, il arrive aussi qu'elle se fasse répondre que le marché québécois n'est pas suffisamment important pour justifier un traitement particulier. C'est alors que la coopération avec la France s'avère nécessaire.

La Commission de protection de la langue française a effectué une mission à Paris en mai 1984 pour jeter les bases de cette coopération. Du côté français, l'interlocuteur privilégié de la Commission a été le Secrétariat d'État à la consommation qui est chargé de l'application de la législation linguistique française.

Cette mission a permis aux deux organismes de mieux comprendre leur fonctionnement respectif et de prévoir quelques interventions concertées.

Cette première prise de contact fut suivie d'une rencontre à Montréal en novembre 1984 avec madame Catherine Lalumière, alors secrétaire d'État chargée de la consommation. Au cours de cette rencontre, les deux parties se sont entendues pour donner priorité en matière de coopération, aux problèmes soulevés par la présence envahissante de l'anglais dans l'informatique grand public: les micro-ordinateurs et les logiciels les plus répandus.

Les liens entre les deux organismes restaient cependant fragiles et on ne pouvait pas dire qu'il existait une véritable coopération. Pour procéder à l'« arrimage » de ces deux entités et collaborer le plus étroitement possible, notamment dans le vaste domaine de l'informatique, il fallait un contact permanent, une présence que seul l'échange de fonctionnaires pouvait assurer.

La Commission a donc entamé les démarches pour qu'un de ses fonctionnaires effectue un séjour en France, principalement au Secrétariat d'État à la consommation. Le tout fut confirmé lors d'une mission à Paris en mars 1985 et un des commissaires-enquêteurs de la Commission devrait être en poste à Paris à l'automne 1985. De son côté, le Secrétariat d'État à la consommation envisage l'éventualité qu'un de ses fonctionnaires effectue un séjour au Québec.

La coopération avec la France en matière de protection des droits linguistiques des consommateurs est donc bien engagée et commence à donner des résultats concrets.

La qualité du français

Chaque année, environ 4 % des demandes d'enquête portent sur des textes commerciaux (étiquettes, modes d'emploi, etc.) rédigés en mauvais français. La plupart du temps, ceux qui dénoncent ainsi les atteintes à l'intégrité de la langue le font avec conviction, voire en termes violents, car ils se sentent comme atteints dans leur être même. Pourtant, ce manque de respect à l'égard de la langue française ne constitue pas, à proprement parler, une infraction à la loi, car aucun article de la Charte n'exige que ce qui est écrit en français le soit en français correct.

La Commission intervient tout de même en se basant sur le préambule de la Charte qui stipule que « L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. » En général, l'entreprise avisée entend respecter son client et la langue qu'il parle et se hâte, en s'excusant, de rectifier son texte. Il est quand même surprenant de constater le nombre élevé de mauvaises traductions que l'on retrouve dans les textes commerciaux accompagnant des produits, principalement ceux en provenance de l'Asie.

La Direction de l'inspection

La Direction de l'inspection est constituée de six inspecteurs, d'une sténo-dactylo et du directeur. Ce dernier oriente, coordonne, évalue et contrôle le travail des inspecteurs qui assistent les commissaires-enquêteurs en effectuant, sur place, les vérifications qui s'imposent et en leur soumettant des rap-

ports, assortis de recommandations, sur les faits constatés.

Il incombe aussi au Directeur de l'inspection, qui a les pouvoirs d'un commissaire-enquêteur, d'intervenir auprès des présumés contrevenants pour faire corriger les dérogations en matière d'affichage public.

La Direction de l'inspection a effectué 5 417 inspections au cours du dernier exercice. Ses activités se sont déroulées autour de trois axes principaux.

Les dossiers ponctuels

Il s'agit d'inspections reliées aux dossiers des commissaires-enquêteurs. Ces inspections ont pour but soit de vérifier le bien-fondé d'une requête, soit de constater les progrès accomplis dans les corrections demandées par les commissaires-enquêteurs.

Les dossiers sectoriels

Dans le cadre d'une enquête portant sur les modèles réduits, les inspecteurs ont examiné 2 692 produits en vente dans huit établissements de la région de Montréal.

Les dossiers sur l'affichage public

Au cours du présent exercice, il y a eu 620 demandes d'enquête de la part du public concernant l'affichage. Dès leur réception, ces demandes sont enregistrées et regroupées géographiquement dans un fichier informatisé.

C'est en étudiant périodiquement ce fichier qui contient, en plus des demandes d'enquête, des dossiers déjà existants sur des cas d'affichage, que le Directeur de l'inspection détermine les secteurs géographiques dans lesquels il fera porter ses interventions.

Les inspecteurs reçoivent alors mandat de vérifier l'affichage de tous les établissements du secteur concerné. Ils font ainsi rapport sur les cas mentionnés dans les demandes d'enquête, sur ceux apparaissant dans les dossiers existants, ainsi que sur les situations dérogatoires qu'ils ont eux-mêmes constatées.

Pour les cas signalés par les demandes d'enquête et pour les constats des inspecteurs, des dossiers sont alors ouverts, s'il y a effectivement dérogation. C'est ainsi que la Direction de l'inspection a ouvert 539 nouveaux dossiers au cours de l'exercice.

On comprend donc la différence entre le nombre de demandes d'enquête relatives à l'affichage public reçues au cours de l'exercice et le nombre de dossiers ouverts pendant le même exercice.

La Direction de l'inspection a fermé 631 dossiers en 1984-1985. Elle avait, au 31 mars 1985, en plus de nombreux cas en attente dans son fichier, 1 680 dossiers en traitement.

Le Service juridique

Le Service juridique est constitué de deux avocats qui agissent comme conseillers juridiques auprès de la Commission. Le conseiller juridique principal est également secrétaire de la Commission.

Le Service juridique de la Commission de protection de la langue française fournit au personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Il conseille et aide techniquement la Commission sur toutes questions de droit se rapportant à sa mission, particulièrement dans l'analyse des demandes d'enquête et dans la conduite des enquêtes; enfin, les avocats du Service assistent les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins lors des audiences de la Commission.

Parallèlement à ces activités, le personnel du contentieux voit à la mise à jour et à la codification des lois et des règlements, de la jurisprudence, de la doctrine et de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Les statistiques juridiques pour la période du 1er avril 1984 au 31 mars 1985

Audiences de la Commission

Il y a eu des audiences formelles dans le traitement de 22 dossiers depuis 1977, dont 8 pour l'exercice 1984-1985.

Mises en demeure

748 mises en demeure formelles ont été signifiées depuis 1977, dont 441 au cours de l'exercice.

Transmissions au procureur général

158 dossiers d'enquête ont été transmis au procureur général depuis 1977, dont 94 au cours de l'exercice.

Poursuites pénales

116 poursuites pénales (pour 147 chefs d'accusation), dont 75 (pour 92 chefs d'accusation) au cours de l'exercice;

32 décisions pénales (pour 52 chefs d'accusation), dont 13 (pour 18 chefs d'accusation) au cours de l'exercice;

28 condamnations (pour 52 chefs d'accusation), dont 12 (pour 18 chefs d'accusation) au cours de l'exercice;

4 acquittements (pour 4 chefs d'accusation), mais aucun au cours de l'exercice;

4 retraits de poursuite (pour 4 chefs d'accusation), dont 2 (pour 2 chefs d'accusation) au cours de l'exercice.

Le Service des communications

Le Service des communications remplit essentiellement deux fonctions: accueillir, renseigner et orienter adéquatement toute personne qui s'adresse à la Commission; assurer le maintien de bonnes relations de presse en fournissant aux médias une réponse rapide et complète à leurs demandes d'information.

Trois personnes assument ces tâches, aidées, au besoin, par une employée de secrétariat: une agente d'information, un préposé aux renseignements et une téléphoniste-réceptionniste.

Les renseignements au public

Compte tenu de l'importance qu'a prise la fonction d'accueil dans les ministères et organismes depuis la création du Secrétariat aux relations avec les citoyens et les citoyennes, la Commission a décidé, au cours de l'exercice, de transférer le poste de téléphoniste-réceptionniste, du Service de l'administration, au Service des communications.

Le rôle de la téléphoniste-réceptionniste est d'une grande importance dans les relations de la Commission avec les citoyens, puisque c'est par cette fonction que s'établit le premier contact entre la Commission et le citoyen qui s'adresse à la Commission.

La téléphoniste-réceptionniste répond à tous les appels qui entrent à la Commission, fournit, sur le champ, des renseignements simples et dirige vers la personne préposée aux renseignements les demandes plus complexes; elle achemine les autres appels vers leurs destinataires et accueille les visiteurs.

La fonction renseignement proprement dite est assumée par les autres membres du personnel du Service. C'est par cette fonction que la Commission est véritablement à l'écoute des citoyens et à leur service. C'est également par l'accomplissement de cette tâche qu'elle fournit aide et assitance aux citoyens pour la rédaction de leurs demandes d'enquête.

Les demandes de renseignements reçues par le Service viennent de deux sources: des représentants d'entreprises qui désirent connaître les exigences de la Charte afin de s'y conformer et des citoyens qui ont le sentiment d'avoir été lésés en tant que consommateurs ou en tant que travailleurs, sur le plan linguistique.

Lorsqu'un citoyen décrit une situation qui semble effectivement constituer une dérogation à la Charte de la langue française, le Service lui offre alors de lui faire parvenir une formule de demande d'enquête afin de lui faciliter la rédaction de sa plainte. Comme la Charte oblige les requérants à faire leur demande d'enquête par écrit, cette offre est généralement fort bien accueillie, même si le formulaire n'est pas obligatoire pour l'ouverture d'un dossier.

Au cours de l'exercice qui vient de se terminer, le Service a répondu à 1 246 demandes de citoyens ou d'entreprises: 1 163 lui ont été formulées par téléphone, 39 par écrit et 44 en personne. Il a aidé 23 de ces personnes à rédiger leur demande d'enquête.

Le Service a, de plus, contacté 39 requérants pour un complément d'information nécessaire à l'ouverture du dossier d'enquête.

L'information de presse

La question de l'affichage public à la suite du jugement du juge Pierre Boudreault en janvier dernier et l'évolution du dossier relatif à la ville de Buckingham au printemps de 1984, ont suscité de l'intérêt dans les médias. Au total, au cours de l'exercice, le Service a répondu à 95 appels de journalistes qui désiraient obtenir de l'information sur la Commission ou sur certains de ses dossiers; il a accordé 10 entrevues.

L'édition

La Commission ne produit aucune publication autre que son rapport d'activité qui a été tiré à 600 exemplaires, et un dépliant d'information sur sa mission et son fonctionnement. Ce dépliant a été réimprimé en cours d'exercice, à 5 000 exemplaires.

La rétroinformation

Pour l'information du personnel de la Commission, le Service des communications publie une revue de presse tirée de cinq quotidiens importants du Québec: *le Devoir, la Presse, le Journal de Montréal, le Soleil* et *The Gazette*. Cette revue de presse est également alimentée par les employés de la Commission, au fil de leurs lectures personnelles.

Au cours de l'exercice 1984-1985, le Service a produit 225 éditions de cette revue de presse, pour un total de 1 534 pages de coupures de journaux.

Les autres activités

Il appartient à la responsable du Service des communications la tâche de voir à l'application et au suivi de trois dossiers mis de l'avant par d'autres organismes: la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur les archives et le dossier du Secrétariat aux relations avec les citoyens et les citoyennes. Enfin, la responsable du Service assume le rôle d'interlocutrice de la Commission auprès de l'Office de la langue française pour la consolidation de la francisation à la Commission.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

La Commission a reçu une seule demande de renseignement en vertu de la loi d'accès aux documents. Au cours du prochain exercice, elle verra à mettre en application les articles de cette loi relatifs à la protection des renseignements personnels (protocoles d'entente et déclaration des fichiers de renseignements personnels) en vue de l'entrée en vigueur de ce deuxième volet de la loi.

La Loi sur les archives

Un important travail reste à accomplir en regard de l'application de la Loi sur les archives à la Commission. Jusqu'à présent, seuls les dossiers d'enquête ont fait l'objet d'une gestion systématique. La Commission devra donc adopter sous peu une politique de gestion de ses documents administratifs, afin d'être en mesure de produire son calendrier de conservation, conformément aux exigences de la loi.

Les relations avec les citoyens

Comme on l'a déjà vu, la Commission a intégré le poste de téléphoniste-réceptionniste au Service des communications afin d'assurer une plus grande cohérence dans l'accueil des citoyens et dans l'acheminement de leurs demandes d'information.

De plus, comme elle s'y était engagée, la Commission a pris les mesures nécessaires pour que ses bureaux soient accessibles de façon continue, de 8h30 à 16h30. Le service est donc garanti aux citoyens en tout temps.

La consolidation de la francisation

L'application rigoureuse de la Charte de la langue française est un souci constant à la Commission, notamment dans ses relations avec ses fournisseurs de biens ou de services. C'est ainsi que la Commission a dû, à plusieurs reprises, intervenir auprès de certains fournisseurs parce que leurs produits n'étaient pas conformes à la Charte (inscriptions unilingues anglaises ou documents unilingues anglais). Elle a dû, également, retarder certains paiements parce que la facture n'était pas rédigée en français. De façon générale, cependant, la situation a rapidement été corrigée.

La Commission ne peut toutefois passer sous silence le manque de vigilance du Service des achats du gouvernement quand il octroie des contrats, que ce soit selon le mode d'accréditation, pour ce qu'il est convenu d'appeler les « commandes ouvertes », ou que ce soit par contrat direct avec un fournisseur.

Compte tenu de l'obligation qui incombe à l'Administration de respecter strictement les lois votées par l'Assemblée nationale, et compte tenu de la politique gouvernementale de regroupement de ses achats, le Service des achats constitue en quelque sorte le fer de lance de l'application de la Charte de la langue française en matière d'approvisionnement des ministères et organismes. C'est pourquoi la Commission déplore que le S.A.G. n'exige pas avec plus de rigueur le respect intégral de la Charte de la langue française de la part de ses fournisseurs.

La Commission reconnaît toutefois que cette tâche est extrêmement exigeante puisqu'elle vit présentement une aventure quasi loufoque dans ses démarches en vue de l'acquisition d'un micro-ordinateur en tous points conformes aux exigences de la Charte.

Les besoins de nature technique correspondent aux performances d'une foule de produits actuellement disponibles sur le marché et plusieurs fabricants de ce type d'appareil peuvent aisément les satisfaire. Mais le problème surgit lorsque la Commission exprime ses exigences linguistiques: que les documents, modes d'emploi, garanties, manuels, etc. soient rédigés en français et que, de façon générale, l'appareil fonctionne en français (inscriptions sur l'appareil, clavier, messages apparaissant à l'écran, etc.), afin que le personnel de la Commission puisse y travailler en français.

Au 31 mars 1985, il y avait déjà plus d'un an que la Commission avait transmis sa réquisition au S.A.G. et elle attendait toujours la livraison d'un micro-ordinateur conforme à ses besoins et à ses exigences.

En effet, à la suite d'un premier appel d'offres, un contrat a été octroyé par le S.A.G. à une firme de Québec pour un appareil de marque Sperry. Dès sa réception le 4 juillet 1984, la Commission a constaté qu'il ne correspondait pas du tout à ses exigences linguistiques. Après de nombreuses dé-

marches auprès du fournisseur pour faire corriger les dérogations et après une rencontre entre des représentants de la Commission, un représentant du fournisseur et des représentants du S.A.G., la commande a été annulée le 20 août 1984 et l'appareil retourné au fournissseur le 23 août 1984.

Le 13 septembre 1984, le S.A.G. émet un bon de commande auprès d'une firme montréalaise, pour la livraison d'un appareil IBM. L'appareil commandé ne fut livré que le 19 décembre 1984. Malgré des efforts de la part du fournisseur (francisation du clavier et des touches de fonction, commande en France de manuels français d'utilisation, etc.), la Commission n'arrive toujours pas à faire fonctionner son appareil en français parce que les composantes importées de France ne conviennent pas à un appareil conçu pour le marché nord-américain, notamment en ce qui concerne les touches du clavier. Ainsi, la disquette qui devait permettre d'obtenir des inscriptions françaises à l'écran ne pouvait être utilisée avec le clavier canadien-français (Querty accentué), car cette disquette était conçue pour un clavier français (Azerty). L'appareil générait donc les caractères tels qu'ils se présentent sur un clavier français.

La Commission a également constaté que le manuel d'utilisation fourni par IBM-France ne correspondait plus aux touches de fonction de l'appareil parce qu'elles avaient été francisées... Les utilisateurs d'IBM en France doivent travailler avec des touches unilingues anglaises, tandis que les utilisateurs québécois, eux, doivent travailler avec des manuels unilingues anglais, parce que IBM Canada n'a pas encore traduit ses modes d'emploi. Enfin, le principal logiciel, le D base II, ne fonctionnait qu'en anglais.

Après moult démarches auprès du fournisseur pour faire corriger la situation afin que la Commission puisse utiliser son appareil, et devant un constat d'échec à cause de problèmes techniques quasi insurmontables, la Commission en est venue à la conclusion qu'il ne s'agit pas de franciser quelques composantes d'un appareil pour en faire un appareil fonctionnant en français. Il faut que l'ensemble des composantes ait été conçu dans cette langue.

Le 14 mars 1984, la Commission se voyait donc contrainte de demander au S.A.G. d'annuler cette deuxième commande et de l'autoriser à retourner l'appareil au fournisseur.

La Commission doit prochainement rencontrer un troisième fournisseur qui se dit en mesure d'équiper la Commission d'un appareil en tous points conforme à ses exigences. Mais la Commission entend prendre elle-même les dispositions nécessaires pour que l'appareil qui sera livré respecte et ses besoins et ses exigences linguistiques.

Le Service de l'administration

Le Service de l'administration de la Commission est responsable d'assurer:

— la gestion des dossiers, ce qui comprend l'ouverture, l'enregistrement et la distribution du courrier, la constitution des dossiers d'enquête ainsi que leur conservation. Les 17 883 dossiers d'enquête sont tous conservés à la Commmission en attendant la mise en place au cours du prochain exercice, d'un processus d'archivage conforme à la récente Loi sur les archives;

— la gestion du personnel, en coordination avec la Direction du personnel du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration; une entente de service a été conclue en ce sens au début de l'exercice 1983-1984. Au 31 mars 1984, la Commission disposait de 33 postes d'employés permanents et de 5 postes (personnes-année) d'employés occasionnels. Il est à souligner également que le Conseil du trésor approuva une demande de poste additionnel temporaire en attendant qu'un employé mis en disponibilité fut replacé dans un autre ministère ou organisme. Deux des postes d'employés permanents étaient vacants à cette date et 1,5 personne-année occasionnelle n'avait pas été utilisée pour les employés occasionnels;

— l'approvisionnement en équipement et fournitures de bureau, la location d'appareils de bureau; la part du budget utilisé pour l'achat de fournitures s'élève à 10 466,58 $, celle relative au matériel et à l'équipement s'élève à 29 834,31 $ et celle de la location d'appareils s'élève à 6 445,30 $;

— la gestion du budget de la Commission, qui était de 1 379 300 $ pour l'exercice 1984-1985.

Tableau VIII

L'effectif au 31 mars 1985

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Hors cadre	1	1	—
Cadres	2	2	—
Professionnels	12	10	2
Agents de maîtrise	1	2	*
Technicien	1	1	—
Employés de bureau	16	16	—
Employés occasionnels (personnes-année)	5	3,5	1,5

* Effectif excédentaire 1, mise en disponibilité.

Une grande partie du budget, 1 342 000 $, était inscrite au fonctionnement, tandis que la somme prévue pour le matériel et l'équipement (capital) s'élevait à 37 300 $. Toutefois, la Commission n'a pas entièrement utilisé le budget puisqu'une somme de 168 555,51 $ n'a pas été dépensée.

Tableau IX

État des dépenses pour 1984-1985

Catégorie	Description	Budget original	Montants dépensés	Total
	Fonctionnement			
01	Traitements (employés réguliers)	1 126 500	1 034 023,35	
02	Autres rémunérations (employés occasionnels)	113 900	68 035,59	
03	Services de transport et de communication	62 000	46 745,64	
04	Services professionnels, administratifs et autres	12 600	14 925,72	
05	Entretien et réparation	1 000	40,45	
06	Loyers	9 000	6 445,30	
07	Fournitures et approvisionnement	12 000	10 466,58	
11	Autres dépenses	5 000	227,55	
		1 342 100	**1 180 910,18**	**1 180 910,18**
08	**Capital**			
	Matériel et équipement	37 300	29 834,31	29 834,31
				1 210 744,49
	Montants inutilisés: 168 555,51 $			

Conclusion

La Commission de protection de la langue française entend poursuivre son action dans le traitement des demandes d'enquête qui lui sont adressées par des citoyens, avec tout le sérieux et le professionnalisme qu'elle a toujours manifestés à leur égard.

De plus, elle espère, compte tenu de la coopération qui se concrétisera avec la France, atteindre les résultats auxquels elle tend dans ses enquêtes sectorielles, afin que les consommateurs francophones jouissent d'un plus grand respect de leurs droits dans tous les secteurs de l'activité économique, même dans ceux que l'on dit de haute technologie.